

HİZMET SEKTÖRÜNDE SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE
TOPLAM HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ ve
EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA

Gülşeli YILDIZ

Yüksek Lisans Tezi

Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı

Haziran - 2009

HİZMET SEKTÖRÜNDE SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE TOPLAM HİZMET KALİTESİNİN
ÖLÇÜMÜ VE EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA

Gülseli YILDIZ

Dumlupınar Üniversitesi
Fen Bilimleri Enstitüsü
Lisansüstü Yönetmeliği Uyarınca
Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalında
YÜKSEK LİSANS TEZİ
Olarak Hazırlanmıştır.

Danışman : Yrd. Doç. Dr. Sema BEHDİOĞLU

Haziran-2009

KABUL VE ONAY SAYFASI

Gülseli YILDIZ'ın YÜKSEK LİSANS tezi olarak hazırladığı “Hizmet Sektöründe Servqual Ölçeği İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Emniyet Genel Müdürlüğü’nde Bir Uygulama” başlıklı bu çalışma, jürimizce lisansüstü yönetmeliğin ilgili maddeleri uyarınca değerlendirilerek kabul edilmiştir.

...../...../.....

Danışman Üye : Yrd. Doç. Rr. Sema BEHDİOĞLU

Üye : Doç. Dr. Müjgan SAĞIR

Üye : Yrd. Doç. Dr. Özden ÜSTÜN

Fen Bilimleri Enstitüsünün Yönetim Kurulu’nun/...../..... gün ve sayılı kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Atalay KÜÇÜKBURSA
Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürü

HİZMET SEKTÖRÜNDE SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE TOPLAM HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ ve EMNİYET GENEL MÜDÜRLÜĞÜ'NDE BİR UYGULAMA

Gülseli Yıldız

Endüstri Mühendisliği, Yüksek Lisans Tezi, 2009

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Sema BEHDİOĞLU

ÖZET

Hizmet, bir gruptan diğerine sunulan, herhangi bir şeyin sahipliği ile sonuçlanmayan, bir faaliyet ya da faydadır. Hizmet sektörü; ekonomide, elle tutulur maddi ürünler dışında her türlü yararlı çalışma ve etkinliğin üretildiği sektördür.

Türkiye’de asayişin ve kamu düzeninin sağlanması konusunda İçişleri Bakanlığı tarafından Emniyet Genel Müdürlüğü görevlendirilmiştir. EGM Tanıtım Kataloğu, 2008’de Emniyet Genel Müdürlüğünün ülke nüfusunun %70’ine hizmet ettiği belirtilmektedir. Hizmet götürülen insanların memnuniyeti, hizmeti götüren personelin iş yapma isteği ve işinden aldığı memnuniyete bağlıdır. Bu istek ve memnuniyet ise, işletmenin çalışanlarının beklentilerini ne kadar karşılayabildiğiyle ilgilidir. Beklentiler ve eksiklikleri öğrenebilmek için, personele götürülen hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir.

Emniyet Teşkilatı personelinin işyeri memnuniyetinin belirlenmesi için Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen Servqual Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli kullanılmıştır. Model, hizmete ilişkin 22 adet ifade ve 5 adet hizmet kalitesi boyutu içeren, algılanan kalite performansı ve beklenen kalite performansı farkına dayanan ortalama Servqual Skoruna dayanmaktadır. Servqual sonuçları incelendiğinde hem Emniyet Genel Müdürlüğü’nün hem de Ankara İl Emniyet Müdürlüğü personeli beklentilerinin altında hizmet verdikleri ortaya çıkmıştır. Bunların yanında hizmet kalitesi boyutlarının önem dereceleri ve boyutlar bazında algılanan hizmet kaliteleri belirlenmiştir.

Anahtar kelimeler: Hizmet Sektörü, Hizmet Kalitesi Ölçümü, İç Hizmet Kalitesi, Kalite, Servqual Ölçeği

**MEASURING TOTAL SERVICE QUALITY BY MEANS OF SERVQUAL
ANALYSIS IN SERVICE SECTOR AND A CASE STUDY IN THE GENERAL
DIRECTORATE OF SECURITY**

Gülseli Yıldız

Endüstri Mühendisliği, Yüksek Lisans Tezi, 2009

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Sema Behdioğlu

SUMMARY

Service is an activity or profit that is offered from one group to another group and not resulted in any ownership. In economy, service sector is a sector in which every beneficial study and activity are generated as well as concrete and bodily products.

In Turkey, the duty for ensuring public security and public order is assigned to the General Directorate of Security under the direct supervision of the Interior Ministry. The General Directorate of Security serve most of the population in Turkey. The satisfaction of the people benefited from the service depends on the job pleasure and willingness of the service personel. This desire and pleasure is also related with how much the personal expectations are satisfied. In order to understand the expectations and deficiencies, services quality introduced to personel has to be measured.

The model developed by Parasuraman, Zeithaml and Berry is used to determine the job satisfaction of the General Directorate of Security personel. The model is based on 22 questions about the service and average servqual scor derived from 5 different dimension of the service quality, perceived and expected quality difference. In the light of the servqual output, it is concluded that the service quality expected by both technical personel of the General Directorate of Securityan Ankara Directorate of security is more than the existing service quality.

Keywords: Service Sector, Service Quality Analysis, Quality, Servqual Analysis

TEŞEKKÜR

Bu alıőmada bana yardımcı olan baőtta danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Sema BEHDİOĞLU'na, desteklerini her zaman yanımda hissettiğim, anket çalışması uygulamaları esnasında yardımlarını esirgemeyen III. Sınıf Emniyet M¼d¼r¼ Mesut ADIBELLİ (Emniyet Genel M¼d¼rl¼Đ¼, İnaőat Emlak Dairesi, İnaőat Yapım Őube M¼d¼r¼) 'ye ve çalışma arkadaşlarım İnaőat M¼hendis'i Onur DOĞAN ve Mimar Emre ILGIN'a teőekk¼r ederim. Ayrıca t¼m tez çalışması boyunca yardımcı olan eőim Őenol YILDIZ, kardeőim G¼nseli BİRGE ve diğer t¼m aileme teőekk¼rlerimi bir borç bilirim.

G¼nseli YILDIZ

İÇİNDEKİLER

| | <u>Sayfa</u> |
|---|--------------|
| ÖZET | iv |
| SUMMARY | v |
| TEŞEKKÜR | vi |
| ŞEKİLLER DİZİNİ | x |
| ÇİZELGELER DİZİNİ | xii |
| KISALTMALAR DİZİNİ | xiii |
| 1.GİRİŞ | 1 |
| 2.HİZMET KAVRAMI ve HİZMETİN GENEL ÖZELLİKLERİ | 3 |
| 2.1 Hizmet Sektörünün Gelişimi | 3 |
| 2.2 Hizmet Kavramı ve Önemi | 4 |
| 2.3 Hizmetleri Mallardan Ayıran Özellikler | 6 |
| 2.3.1 Soyutluluk | 6 |
| 2.3.2 Eşzamanlılık (Ayrılmazlık) | 6 |
| 2.3.3 Değişkenlik | 7 |
| 2.3.4 Dayanıksızlık | 7 |
| 3.HİZMET KALİTESİ YÖNETİMİ | 8 |
| 3.1 Kalite Kavramı ve Tanımı | 9 |
| 3.2 Kalite Boyutları | 9 |
| 3.3 Hizmet Kalitesi | 10 |
| 3.3.1 Hizmet kalitesi kavramı | 10 |
| 3.3.2 Hizmet kalitesinin boyutları | 12 |
| 3.3.3 Hizmet kalitesi modelleri | 12 |
| 3.4 İç Hizmet Kalitesi | 20 |
| 3.5 Hizmet Kalitesi Değerlendirme ve İyileştirme Yöntemleri | 23 |
| 3.6 Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği: Servqual | 25 |
| 3.6.1 Servqual hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi | 26 |
| 3.6.2 Servqual hizmet kalitesinin modelleri | 27 |
| 3.6.3 Algılanan hizmet kalitesi | 28 |

İÇİNDEKİLER (devam)

| | <u>Sayfa</u> |
|--|--------------|
| 4.LİTERATÜR ÇALIŞMASI | 30 |
| 5.MATERYAL ve METOT | 37 |
| 5.1 Materyal | 37 |
| 5.2 Metot | 37 |
| 5.2.1 Araştırmanın önemi, kapsamı ve sınırları | 37 |
| 5.2.2 Araştırmanın hipotezleri | 39 |
| 5.2.3 Verilerin analizi | 40 |
| 6.BULGULAR ve TARTIŞMA | 41 |
| 6.1 Faktör Analizi ve Güvenlik | 41 |
| 6.2 Araştırma Örneğinin Demografik Özellikleri | 45 |
| 6.3 Hizmet Kalitesi Boyutlarının Önem Sırası | 47 |
| 6.4 Müşterilerin Beklenti ve Algılamaları Arasındaki Farkın Ölçümü: Servqual | 48 |
| 6.4.1 Ağırlıklandırılmış servqual skorlarının bulunması | 51 |
| 6.4.2 Servqual skorlarının kalite boyutları bazında karşılaştırılması | 54 |
| 6.4.3 EGM ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü hizmet kalitesi boyutları analizleri .. | 56 |
| 6.5 Demografik Özelliklerin Boyutlar Bazında Etkileri | 59 |
| 6.5.1 Algılanan hizmete etkiler | 59 |
| 6.5.2 Beklenen hizmete etkiler | 63 |
| 6.5.3 Servqual skorlarına etkiler | 66 |
| 7.SONUÇ ve ÖNERİLER | 70 |
| KAYNAKLAR DİZİNİ | 73 |
| EKLER | |
| 1. Servqual Ölçeği Soruları | |
| 2. Çalışan Memnuniyeti Anketi | |
| 3. Faktör analizi | |
| 4. Araştırmanın Beklenen Ve Algılanan İfadeleri İle Servqual Skorları İçin Bulunan Cronbach's Alfa Değerleri | |
| 5. Hizmet kalitesi boyutlarına ait algıların Cronbach's Alpha değerleri | |
| 6. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Beklentilerin Cronbach's Alpha Değerleri | |
| 7. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Servqual Skorlarının Cronbach's Alpha Değerleri | |
| 8. EGM'ne ait faktörlerin Cronbach's Alpha değerleri | |
| 9. Ank. Emn. Md.'ne ait faktörlerin Cronbach's Alpha değerleri | |
| 10. Servqual skorlarının iki örnek için karşılaştırılması | |

İÇİNDEKİLER (devam)

Sayfa

11. EGM İçin Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Analiz Sonuçları
12. Ank. Emn. Md. için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları
13. EGM'ye Ait Demografik zelliklerin Algılanan Hizmete Etkileri
14. Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri
15. EGM'ye ait demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri
16. Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri
17. EGM'ye Ait Demografik zelliklerin Servqual Skoruna Hizmete Etkileri
18. Ank.Emn. Md'ne Ait Demografik zelliklerin Servqual Skoruna Etkileri

ŞEKİLLER DİZİNİ

| <u>Sekil</u> | <u>sayfa</u> |
|---|--------------|
| 3.1 Hizmet kalitesi yönetim sistemi | 8 |
| 3.2 Hizmet kalitesinde denge üçgeni | 10 |
| 3.3 Hizmet kalitesi modeli | 14 |
| 3.4 Algılanan hizmet kalitesi boyutları | 20 |
| 3.5 İşletmelerde müşteri tanım | 22 |
| 3.6 Algılanan hizmet kalitesi süreci | 28 |
| 4.1 Yıllara göre özetlerde yer alan “servqual ölçeği” yayın sayıları | 30 |
| 4.2 Yıllara göre özetlerde yer alan “hizmet kalitesi” ve “servqual ölçeği” yayın sayıları | 30 |
| 4.3 Yıllara göre başlıklarda yer alan “hizmet kalitesi” yayın sayıları | 31 |
| 4.4 Yıllara göre başlıklarda yer alan “servqual ölçeği” yayın sayıları | 31 |
| 4.5 Yıllara göre başlıklarda yer alan “hizmet kalitesi” ve “servqual ölçeği” yayın sayıları | 32 |
| 4.6 Sektörlere göre Servqual Ölçeği yayınları | 32 |
| 6.1 EGM grubuna ait katılımcıların cinsiyet özellikleri | 45 |
| 6.2 Ank. Emn. Md. Grubuna ait katılımcıların cinsiyet özellikleri | 45 |
| 6.3 EGM grubuna ait katılımcıların yaş durumları | 45 |
| 6.4 Ank. Emn. Md. Grubuna ait katılımcıların yaş durumları | 45 |
| 6.5 EGM grubuna ait katılımcıların eğitim durumları | 46 |
| 6.6 Ank. Em. Md. Grubu katılımcıların ait eğitim durumları | 46 |
| 6.7 EGM grubuna ait katılımcıların medeni durumu | 46 |
| 6.8 Ank. Emn. Md. Grubuna ait katılımcıların medeni durumu | 46 |
| 6.9 EGM grubuna ait katılımcıların gelir düzeyleri | 47 |
| 6.10 Ank. Emn. Md. Grubuna ait katılımcıların gelir düzeyleri | 47 |
| 6.11 EGM için boyutlara ait servqual skorlarının karşılaştırılması | 52 |
| 6.12 EGM için boyutlara ait ağırlıklı servqual skorlarının karşılaştırılması | 52 |
| 6.13 Ankara Emniyet için boyutlara ait servqual skorlarının karşılaştırılması | 53 |
| 6.14 Ankara Emniyet için boyutlara ait ağırlıklı servqual skorlarının karşılaştırılması | 53 |
| 6.15 Ortalama servqual skorlarının karşılaştırılması | 53 |
| 6.16 Ağırlıklandırılmış ortalama servqual skorlarının karşılaştırılması | 53 |
| 6.17 Somut özellikler boyutuna ait karşılaştırma grafiği | 55 |
| 6.18 Güvenilirlik boyutuna ait karşılaştırma grafiği | 55 |
| 6.19 Heveslilik boyutuna ait karşılaştırma grafiği | 55 |

ŞEKİLLER DİZİNİ (devam)

| <u>Sekil</u> | | <u>sayfa</u> |
|---------------------|---|---------------------|
| 6.20 | Duyarlılık boyutuna ait karşılaştırma grafiği | 55 |
| 6.21 | Yeterlilik boyutuna ait karşılaştırma grafiği | 55 |

ÇİZELGELER DİZİNİ

| <u>Çizelge</u> | <u>sayfa</u> |
|---|--------------|
| 2.1 Endüstriyel ve ekonomik faaliyetlerin sınıflandırılması | 3 |
| 2.2 Hizmetlerin tarihsel olarak tanımları | 5 |
| 2.3 Mal ve hizmet arasındaki farklılıklar | 7 |
| 6.1 Rotated Component Matrix çizelgesi | 41 |
| 6.2 KMO değerleri ve yorumları | 42 |
| 6.3 Alfa katsayısı kriterleri | 43 |
| 6.4 Hizmet kalitesi boyutlarına ait algı ve beklentilerin Cronbach's Alpha değerleri .. | 43 |
| 6.5 Hizmet kalitesi boyutlarına ait Servqual Skorları Cronbach's Alpha değerleri | 44 |
| 6.6 İki örneklem grubuna ait faktörlerin Cronbach's Alpha değerleri | 44 |
| 6.7 EGM için kalite boyutları önem sırası | 47 |
| 6.8 Ankara Emniyet Müdürlüğü için kalite boyutları önem sırası | 48 |
| 6.9 Toplam çalışma grubu için kalite boyutları önem sırası | 48 |
| 6.10 EGM için Servqual skorları tablosu | 49 |
| 6.11 Ankara Emniyet Müdürlüğü için Servqual Skorları tablosu | 50 |
| 6.12 EGM ağırlıklandırılmış Servqual Skorları tablosu | 51 |
| 6.13 Ankara Emniyet Müdürlüğü ağırlıklandırılmış Servqual Skorları tablosu | 51 |
| 6.14 Servqual skorlarının iki örnek için karşılaştırılması | 54 |
| 6.15 EGM için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları | 57 |
| 6.16 Ankara Emniyet Müdürlüğü için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları .. | 58 |
| 6.17 EGM'ye ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri | 60 |
| 6.18 Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri | 62 |
| 6.19 EGM'ye ait demografi özelliklerin beklenen hizmete etkileri | 64 |
| 6.20 Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri | 65 |
| 6.21 EGM'ye ait demografi özelliklerin algılanan hizmet kalitesine etkileri | 67 |
| 6.22 Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin algılanan hizmet kalitesine etkileri | 68 |

KISALTMALALAR DİZİNİ

| <u>Kısaltmalar</u> | <u>Açıklama</u> |
|---------------------------|-----------------------------------|
| EGM | Emniyet Genel Müdürlüğü |
| Ank. Emn. Md. | Ankara Emniyet Müdürlüğü |
| S.S. | Servqual Skoru |
| A.S.S. | Ağırlıklandırılmış Servqual Skoru |
| P.Z.B. | Parasuraman, Zeithaml ve Berry |
| TKY | Toplam Kalite Yönetimi |
| v.d. | ve diğerleri |

1.GİRİŞ

Hizmet, istekleri tatmin eden ve gerçekte fiziksel olarak dokunulması mümkün olmayan faaliyettir. Malların çeşitliliğindeki artışın yanında, hizmetlerde de çeşitlenmeler görülmektedir. Günümüzde, hizmetler sektörünü hızla büyüyerek ekonominin en büyük sektörü konumuna ulaşmış ve bu durumun sonucu olarak, hizmetler sektörünün taşıdığı önem artmıştır. Verimlilik çağı olarak tanımlanan 21. yüzyılda “mükemmele ulaşma isteği” denilebilecek olan kalitenin önemi giderek artmaktadır. Hizmetlerin kalitesini ölçmek, soyut olmalarından dolayı, malların kalitesini ölçmekten daha zordur. Ancak, sadece çıktının değil, hizmet sürecinin de çok fazla öneme sahip olması sebebiyle, hizmet kalitesinin ölçülmesi zorunlu hale gelmiştir.

Hizmet işletmelerinde, verilen hizmetin işgücü ağırlıklı olması sebebiyle, kalite personel odaklıdır. Yani işletmelerin kalitelerini büyük oranda personelin tutumu etkilemektedir. Personelin, tavır ve hareketleri, işletmenin tamamına mal edilmektedir. Çalışanların performanslarını hatasız olarak gerçekleştirmeleri, güler yüzlü olmaları, doğru iletişim yollarını bilmeleri, problem çözme yetenekleri, kendilerinin iş tatmininden geçmektedir. Memnun edilmiş personel, memnun edilmiş müşteriler yaratacaktır. Personel memnuniyeti, personel istek ve beklentilerinin karşılanmasına bağlıdır. Personel beklenti ve isteklerinin karşılanabilmesi için ise bu istek ve beklentilerin bilinmesi gerekmektedir.

Devletlerin en önemli görevlerinden birisi, toplumun güvenliğini, huzurunu sağlamaktır. Ülkelerde, vatandaşların devlete olan güveni ne kadar çoksa, istikrar ve huzur o kadar fazladır. Devletler hizmetleri götürürken, en ekonomik yolları kullanmalıdır. Yine bu anlamda da etkinlik ve verimlilik çok önemli olmaktadır. Bu güvenin ve ekonomik çözümlerin sağlanabilmesi için, devlet personelinin işlerinden ve çalıştıkları kurumlardan memnuniyetlerinin yeterli düzeyde sağlanması gerekmektedir. Bunun aksi, personel hoşnutsuzluğu, memnuniyetsizlik, çalışma isteksizliği, sonuçta performans düşüklüğü ve kurumlar arası sürekli bir sirkülasyon getirecektir. Bu durum hem ekonomi hem verimlilik hem de kişi bazında düşünülecek olursa personel ve dolayısıyla toplum açısından çok olumsuz sonuçlar doğurmaktadır. Bu gibi sıkıntıların engellenebilmesi için kurumların personele sağladığı hizmet kalitesinin ölçülmesi gerekmektedir.

Hizmet kalitesinin ölçülmesi için birçok model ve bu modellere bağlı olarak ölçüm yöntemleri geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı Servqual Ölçeğidir. Servqual Ölçeği algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesinde beklenti ve algılamalar arasındaki farklılığı kullanmaktadır.

Model, Türkiye’de asayişin ve kamu düzeninin sağlanmasından sorumlu olan Emniyet Genel Müdürlüğü personeli üzerinde uygulanmıştır. Amaç, Emniyet Teşkilatının iç hizmet kalitesini ölçmek, ileride gerekli yenilikler ve iyileştirmeler yaparak, personel devamlılığını ve bu kurumdan hizmet alan kişilerin kurum memnuniyetlerini sağlamaktır.

2.HİZMET KAVRAMI ve HİZMETİN GENEL ÖZELLİKLERİ

2.1 Hizmet Sektörünün Gelişimi

Endüstriyel ve ekonomik faaliyetler birincil, ikincil ve üçüncül olarak üç ana grup altında toplanmaktadır [1] . Bu gruplama Çizelge 2.1’de gösterilmiştir.

Çizelge 2.1 Endüstriyel ve ekonomik faaliyetlerin sınıflandırılması.

| 1. grup | 2. grup | 3. grup |
|---|----------------------|-----------|
| Tarım, Hayvancılık, Balıkçılık, Ormancılık | İmalat İnşaat | Hizmetler |

Birincil dalga, tarım merkezli olup, tarımın ortaya çıkmasıyla başlamıştır. Birincil dalga ardından üretme gereksiniminin artmasıyla ikincil dalga yaşanmış ve bugün ise hizmet sektörünün öneminin arttığı üçüncül dalga yaşanmaktadır. Ülkelerin gelişmişliği açısından üç ekonomik gelişme basamağı tanımlanmaktadır;

- 1.Basamak: Tarımsal üretime ve doğal madenleri işlemeye dayalı ekonomiler,
- 2.Basamak: Endüstriyel üretime dayalı ekonomiler,
- 3.Basamak: Hizmet endüstrisinin ağırlığının artmakta olduğu ekonomiler.

3. basamak gelişmişliğin en üst noktasıdır. Yirminci yüzyılda Dünya’da yaşanan “Bilgi Devrimi” ile birlikte teknolojide, toplum yaşamında ve ekonomide meydana gelen değişimler, sanayi toplumlarını, sanayi ötesi toplumlara dönüştürmekte ve sanayi çağı da yerini “bilgi çağı” na bırakmaktadır. Bu değişimle birlikte çağı yakalamış ülkelerde ekonomik yapı da mal temelliden hizmet temelliye dönüşmektedir. Hizmet sektörü 1980’lerden sonra hız kazanmıştır. İçinde bulunduğumuz çağın bazı kaynaklarda “hizmet çağı” olarak tanımlanmasının temel nedeni, ekonominin odağında meydana gelen bu değişimdir. Mal üretimine dayalı (imalat) sanayinin gelişimi sonucunda ortaya çıkan refah artışı ve gelir düzeylerindeki yükselme ile birlikte hizmet sektörü de her geçen gün çok daha fazla önem kazanmaktadır. Ekonomilerin gelişmişlik düzeyi açısından incelendiğinde de, güçlü ve gelişmiş ekonomilerde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta olduğu görülmektedir. Ülke ekonomilerinin gelişmişliği arttıkça hizmet sektörünün payıda artmaktadır. Hizmet sektörünün birçok ülkenin Gayri Safi

Milli Hâsılası'ndaki payı giderek artmaktadır. Ayrıca sektör istihdam sağlama açısından da ilk sıralarda yer almaktadır[1] . Hizmetlerin gelişmiş olduğu ekonomilerde toplumun yaşam standardı da yükselmektedir.

Hizmet sektörünün ve hizmet anlayışının gelişmesine etki eden faktörler şunlardır [2] :

- Rekabetin artması
- Kamu denetiminin artması
- Zenginliğin ve refahın artması
- Eğitim düzeyinin ve çeşidinin artması
- Çalışma ve boş zamana karşı değişen tutumlar
- Daha duyarlı bir yaşam biçiminin gelişmesi
- Kişisel gelişme ve doyumun artması
- Karmaşık bir toplum yapısının oluşması

Hizmet sektörünün ülke ekonomileri içindeki yeri, bir kalkınmışlık ölçütüdür ve kalite uygulamalarına bu sektörde mutlak bir gereksinim duyulmaktadır.

2.2 Hizmet Kavramı ve Önemi

Hizmet kavramı oldukça karmaşık ve tanımlanması güç bir kavramdır. Hizmetin, çeşitli araştırmacılar tarafından çok fazla tanımı yapılmıştır ancak çok geniş alana yayılmış ve çok fazla çeşidi olmasından dolayı henüz kabul görmüş ortak bir tanımı bulunmamaktadır. Hizmetler ile ilgili tanımlamalar incelendiğinde bu tanımlamaların dört başlığa göre yapıldığı görülmektedir. Bunlar [3] :

- Hizmetleri sınıflandıran ya da listeleyen tanımlar,
- Hizmetin karakteristik özelliklerini vurgulayan tanımlar,
- Hizmet yerine toplam hizmet paketi ya da toplam hizmet kavramı üzerinde duran tanımlar,
- Hizmeti, hizmetten etkilenen mal veya kişiye göre sınıflandıran tanımlar'dır.

Klasik ekonomistlerden Adam Smith hizmeti, “Maddi çıktısı olmayan faaliyetler” olarak tanımlarken, Jean-Baptiste, “Mallara belli bir fayda ekleyen tüm üretim dışı faaliyetler” olarak, Alfred Marshall ise “Üretildiği anda tüketilen tüm üretim dışı faaliyetler” olarak tanımlamıştır [4] . Hizmetlerin tarihsel süreç içerisinde sınıflandırılması Çizelge 2.2’de verilmiştir.

Çizelge 2.2 Hizmetlerin tarihsel olarak tanımları [5] .

| | |
|----------------------------|---|
| Fizyokratlar(-1750) | Tarımsal üretim dışındaki tüm faaliyetler. |
| Adam Smith(1723-90) | Somut bir ürünle sonuçlanmayan tüm faaliyetlerdir. |
| J. B. Say(1767-1832) | Ürünlere fayda ekleyen, tüm imalat dışı faaliyetler. |
| Alfred Marshall(1842-1924) | Yaratıldığı anda varlık bulan ürünler(hizmetler). |
| Batı ülkeleri(1925-50) | Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan hizmetler. |
| Bugün | Bir malın biçiminde değişikliğe yol açmayan bir faaliyet. |

Türk Dil Kurumu'nda "Hizmet, birinin işini görme veya birine yarayan işi yapma" olarak tanımlanmaktadır. GATS¹'de hizmet; "Hükümetlerin (kamu yönetiminin) ticari amaç dışında ve herhangi bir başka hizmet sunucusuyla rekabet etmeksizin sundukları hizmetler dışında kalan bütün sektörlerdeki hizmetler" olarak tanımlanmıştır [1] . Quinn ve çalışma arkadaşları 1987'de hizmetleri "Çıktıları fiziksel olmayan, genellikle üretildiği anda tüketilen, tüketicisine rahatlık, eğlence, uygunluk, konfor ya da sağlık gibi aslında soyut değerler katan tüm ekonomik faaliyetleri içermektedirler" şeklinde yorumlamaktadır [6] . Collir'e göre hizmet; "Üretildiği yerde tüketilen bir iş veya eylem, bir performans, sosyal olay ya da çaba"dır. Hizmet, istekleri tatmin eden ve gerçekte fiziksel olarak dokunulması mümkün olmayan faaliyettir. Hizmetler, hareketler, süreçler ve performanslardır. Amerikan Pazarlama Birliği'ne göre hizmet; satış amacıyla sunulan veya ürünlerin satışı ile bağlantılı olarak ortaya konulan eylemler, faydalar veya tatminlerdir [3] .

Genel olarak hizmetlerle ilgili olarak aşağıdaki maddeler sayılabilir [1] :

- Bir tarafın yaptığı işler ya da eylemler ile diğerine bir yarar sağlanması ve karşı tarafın gereksinimini sağlaması,
- Bu eylemlerin belli bir bilgi birikimi ve beceriye dayanması,
- Yapılanın bir iş/eylem olması nedeni ile soyutluk taşıması,
- Mal ve hizmetlerin genelde iç içe girmesi,
- Hizmetlerin eylemler, süreçler ve etkileşimler sonucu ortaya çıkması,
- Hizmetlerin anında tüketilen üretimler olması,
- Hizmetlerin maddi çıktılarının olmaması.

¹GATS, (Hizmet Ticareti Genel Anlaşması) tüm hizmet alanlarının serbest piyasaya açılması için mevcut düzenlemeleri genişleten ve hukuki işlerlik kazandıran ilk çok taraflı yatırım ve ticaret anlaşmasıdır.

Hizmetler farklı şekillerde sınıflandırılabilirler. Sınıflandırmalar; üretimi gerçekleştirenlerin mülkiyetliğine, üretimin hangi hedefe yönelik olduğuna, bedelinin tüketiciden alınıp alınmadığına göre yapılabildiği gibi, sürecin yapısına veya hizmet üretimi sırasında müşterinin fiziksel varlık boyutuna bağlı olarak ta yapılabilir. Üretimin mülkiyeti lokantalar gibi özel olabileceği gibi okullar, gibi da kamu olabilir. Üretimin hangi hedefe yönelik olduğu ile ilgili hizmet sınıflaması; doğrudan insanlara yönelik (berberlik vb.), ve dolaylı olarak insanlara yönelik (terzilik, vb.) olarak yapılmaktadır. Hizmetleri, bedeli tüketiciden alınan ve alınmayanlar şeklinde de sınıflandırabilmek mümkündür. Servis elemanlığı, şoförlük vb. hizmetler doğrudan veya dolaylı olarak tüketicilerden bedeli alınan hizmetlerken, kamusal birimlerdeki öğretmenlik gibi hizmetler bedeli tüketiciye bağlı olmayan meslek gruplarıdır [7] . Hizmetler, hizmet üretimi sırasında müşterinin fiziksel varlık boyutuna bağlı olarak, üç kategoride toplanabilir [1] . Kişilerle ilgili hizmetlerde müşteri üretim sürecinin bir parçasıdır ve çıktıdan doğrudan etkilenir. Eşya ile ilgili hizmetler fiziksel nesnelere değerini artırmak için yapılan soyut eylemlerdir. Hizmetler olmaksızın bu tür malların tüketici yararına sunulması imkânsızdır. Bilgiye dayalı hizmet ise küresel strateji geliştirme açısından değer yaratmak amacıyla bilgiyi toplama, yönlendirme, yorumlama ve aktarmaya bağlı olan gruptur. Müşterilerin bu tür hizmetlerin üretimine katılmaları en düşük düzeydedir [8] .

2.3 Hizmetleri Mallardan Ayıran Özellikler

Ürün ve hizmeti birbirinden ayırmak çok zordur. Bazen hizmetle birlikte ürün, ürünle birlikte de hizmet alınması zorunludur. Saf hizmetleri mallardan ayıran 4 ana özellik vardır.

2.3.1 Soyutluk

Hizmetler satın alınmadan önce elle dokunularak, görerek veya beş duyu organından herhangi biriyle hissedilemez. Somut mallar, satın alınmadan önce veya sonra kalite kontrolü fiziksel olarak yapılabilir ancak hizmetlerde bu şekilde bir değerlendirme yapmak olanaksızdır. Çünkü hizmetler soyuttur. Ancak hizmet alımı esnasında alınan hizmet, personel, ilgi, yaklaşım gibi özellikler değerlendirilebilir.

2.3.2 Eşzamanlılık (Ayrılmazlık)

Mallar, satılmadan önce üretilirler, hizmetlerin ise üretim ve tüketimi aynı anda gerçekleşir. Hizmetlerin tüketim anı etkileşim içinde gerçekleşir. Dolayısıyla hata ve eksiklikler anlıktır ve kapatılamaz, saklanamaz. Karşılıklı etkileşimlerden etkilenir. Mallar beğenilmedikleri takdirde değiştirilebilir veya ikincisi alınabilir ancak hizmetlerde böyle bir

durum yoktur, değiştirilemez ve iade edilemezler. Hizmet sunanın hatasını düzeltme gibi bir şansı yoktur.

2.3.3 Değişkenlik

Hizmetler insan kaynaklıdır. Bu yüzden standart hale getirilemezler. Verilen hizmet, hizmeti verenin, o andaki performansına ve hizmet alanın istek ve beklentilerine göre değişmektedir. Hizmet çıktılarının birebir aynı olmaları neredeyse imkânsızdır. Hizmet alanın beklenti ve istekleri deneyimlerine ve çevreden duyduklarına, ihtiyaçlarına hatta o anki psikolojisine göre değişiklik gösterebilir. Aynı şekilde hizmet sağlayıcının performansı da kişisel becerileri, iletişim becerisi ve psikolojisine göre değişiklik gösterecektir. Hizmetlerin değişkenlik göstermesine neden olabilecek hususlardan bazıları şunlar olabilir [9] :

- Hizmeti verenin ve hizmetten yararlananın değişkenliği,
- Hizmetin sunulduğu fiziksel çevrenin ve zamanın değişkenliği,
- Hizmeti veren ile alan arasındaki etkileşimin değişkenliği,
- Hizmet verenin ya da hizmetten faydalananın imkânlarının değişkenliği.

2.3.4 Dayanıksızlık

Somut mallar, gerektiğinde kullanılmak üzere saklanabilir ancak hizmetler için saklanabilme söz konusu değildir. Hizmetin üretim ve tüketimi aynı zamanda gerçekleştirilir. Fazla hizmet talebi yetersizlik meydana getirirken, var olan kapasiteden daha az hizmet talebi atıl bir kapasiteye neden olacaktır. Ana dört farklılığın yanında hizmetleri mallardan ayıran çok fazla özellik sayılabilir. Bunlar Çizelge 2.3'te verilmiştir [4] .

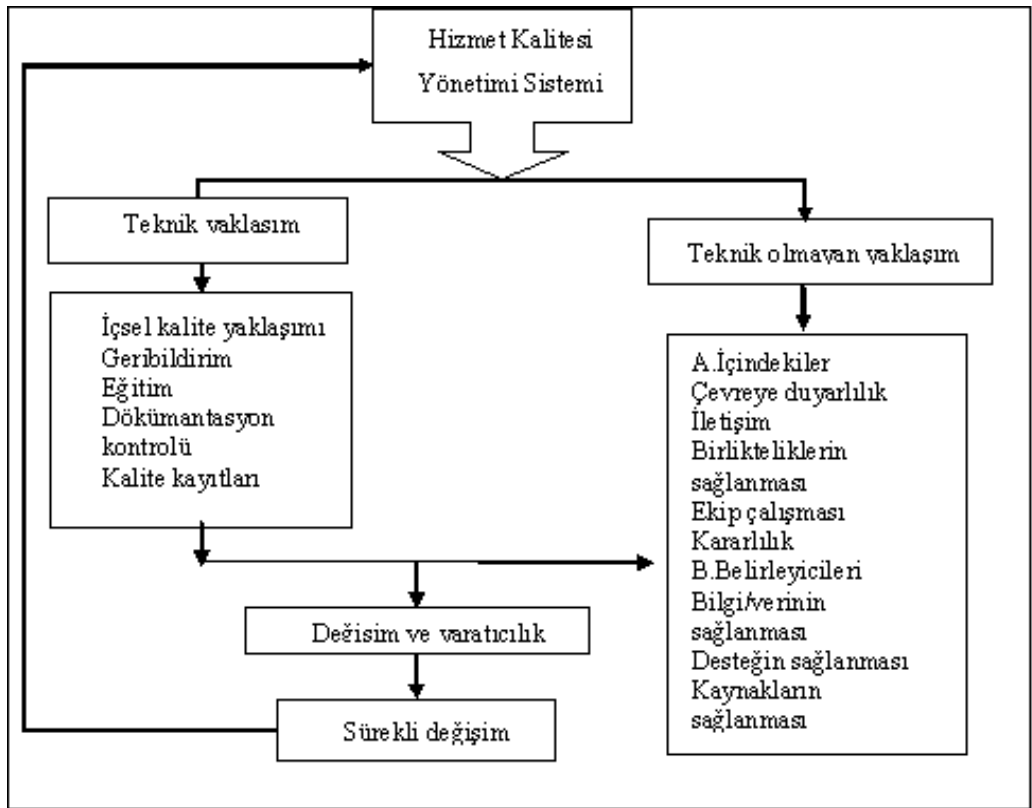
Çizelge 2.3 Mal ve hizmet arasındaki farklılıklar

| Mal | Hizmet |
|---|--|
| Somut, elle tutulabilir, stoklanabilir. | Soyut, elle tutulamaz, stoklanamaz. |
| Mülkiyeti genelde satış yapıldığında transfer edilebilir. | Bedelini ödeyerek hizmetten geçici bir süre faydalanmak söz konusudur. |
| Üretimde amaç, standardı sağlamaktır. | Üretimde amaç, eşsizlik ve benzersizliktir. |
| Sermaye yoğun üretim söz konusudur. | Emek yoğun üretim söz konusudur. |
| Tüketim üretimi izler. | Üretim ve tüketim eşzamanlıdır. |
| Müşteri üretim sürecinde yer almaz ve üretici ile dolaylı iletişim mümkündür. | Müşteri üretim sürecinde yer alır ve üretici ile doğrudan iletişim halindedir. |
| Kalitenin ölçülmesi kolaydır. | Kalitenin ölçülmesi zordur. |
| Dağıtım olayı üreticiler-aracılar-tüketiciler şeklinde gerçekleşir. | Müşteri üretim yerine gelmek durumundadır. |
| Üretimi gerçekleştiren personelin morali önemlidir. | Üretimi gerçekleştiren personelin morali son derece önem taşımaktadır. |

3.HİZMET KALİTESİ YÖNETİMİ

Günümüzde müşteri beklentileri giderek artmakta, rekabet koşulları giderek ağırlaşmaktadır. İşletmeler, ayakta kalabilmek için uygun kalite sistemleri oluşturmak durumundadırlar. Gelecekte de müşteri beklentileri artacak, hizmet kalitesi yönetimi daha da önemli hale gelecektir.

Hizmet kalitesi yönetimi mevcut kalitenin korunmasını sağlarken, sürekli olarak yükseltmekte zorundadır. Hizmet kalitesi yönetimi, müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda müşterilere hizmet sunmalarını temel alarak bu faktörlerdeki değişkenliği vurgulayan ve müşteri algılarının hizmet sunumunu ölçmenin anahtarı olduğunu savunan anlayıştır. Bu doğrultuda, hizmet kalitesi yönetimi, müşteriye yönelik hizmet stratejileri geliştirmeye, müşteri memnuniyeti yaratmaya, her türlü olasılığa duyarlı bir süreç geliştirmeye, doğru hizmeti ilk seferinde sunmaya, etkin hizmet telafisi stratejileri geliştirmeye ve müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentileri doğrultusunda sürekli ilerlemeye odaklı bir sistemdir. Bu durum Şekil 3.1’de gösterilmektedir [10] .



Şekil 3.1 Hizmet kalitesi yönetim sistemi

3.1 Kalite Kavramı ve Tanımı

19. yüzyılda Endüstri Devrimi öncesinde ustalar hem eğitim hem de kalitenin kontrolünden sorumluydu. Endüstri Devrimi gerçekleştiikten sonra el emeği yerini çok daha hızlı, ucuza üreten makinelere bıraktı. 1910'lu yıllarda endüstriyel üretimin seri üretime dönmesine paralel olarak ürün kalitesini koruma ihtiyacı kalite kontrol işlevini başlatmıştır. 1920'li yılların başında, kalite olgusunun farkına varan şirketler çözümü bağımsız muayene bölümleri oluşturmakta bulmuşlardı. Düşük kalitenin sebeplerini araştırmak yerine bedeli ne olursa olsun üretim hattının sonuyla, ürünün fabrikadan çıkışı arasındaki alanda kalitesiz ürünü tespit edip, ayırmayı tercih etmişlerdi. Bunun maliyeti çok yüksekti. 2. Dünya Savaşı yıllarında üretimin daha çok savaş malzemelerine kaydırılması ve bu malzemelerin çoğu zaman karmaşık ve narin yapıda olmaları kalite ihtiyacını daha da belirginleştirmiştir. İstatiksel yöntemlerin üretimde kullanımı bu yıllarda başlamıştır. Yine bu yıllarda oluşturulan kalite sistemi standartları günümüzde uygulanan ISO 9000 standartlarının temelini oluşturmaktadır. Vurgulanması gereken konu, bütün bunların konusu olan "kalite" kavramının bir "mükemmellik ölçüsü" yansıtmadığı, sadece "ürünün tasarım gereklerine uygun" olarak üretilebilmesini yansıttığıdır. Amerikalı uzmanların 1950'li yıllarda toplam kalite kontrolü ya da yönetimi adını verdiği görüşler, Japonlarca benimsenmiştir. ABD'nin üretim miktarına verdiği önem yerine, Japonya gibi bazı ülkelerin kaliteye verdiği önem artmıştır [3] . Türkiye'de kalite geçmişı 1980'lere dayanmaktadır. Yaklaşık olarak son 10 yıl içerisinde sıklıkla kullanılan toplam kalite yönetimi (TKY) kavramında proses girdisinden başlanarak ürünün (hizmetin) çıktısına kadar olan süreç içinde hatasız üretim tanımlanmaktadır. Bu yaklaşım, kalite evrimi sürecinde yer alan tüm aşamaları kapsamakta; liderlik, bilimsel yaklaşım, takım çalışması, sürekli eğitim, yetki ve sorumluluk, uzun zamana odaklanma ve müşteri konularını bir bütün içinde tanımlamaktadır. Kalite kavramı, insanların ve sistemlerin "hata yapmaması" ve "mükemmel ulaşma isteği " gerçeğinden yola çıkmıştır. Kalite temelde müşteri gereksinimlerinin tatminidir, kullanıma uygunluktur [11,12] . Firmalar kaliteli hizmeti giderek artan ve zorlaşan rekabetle baş edebilmek, yeni müşteriler kazanabilmek, var olan müşterilerini koruyabilmek ve piyasada olumlu bir şirket imajı yaratabilmek amacıyla kullanmaktadır.

3.2 Kalite Boyutları

Hepsi kaliteyi tanımlayan, kalitenin sekiz boyutu bulunmaktadır [12] .

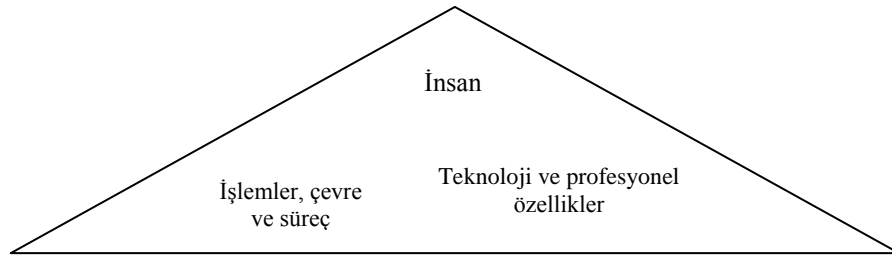
- **Performans:** Ürün veya hizmetin temel işlevini yerine getirebilme kabiliyetidir.
- **Uygunluk:** Belirlenen özelliklere, belgelere ve standartlara uygunluktur.

- **Güvenilirlik:** Malın özelliklerinin ve kalite karakteristiklerinin varlığına ve vaat edilen süre içinde devam edeceğine olan güveni tanımlar.
- **Dayanıklılık:** Ürünün kullanılabilirlik özelliğidir.
- **Hizmet görürlük:** Satış sonrası hizmetleri tanımlamaktadır.
- **Estetik:** Ambalaj, göze hitap etme gibi ürünün duylara seslenebilme yeteneğidir.
- **İtibar:** Marka olarak ürünün güvence verebilmesidir.
- **Diğer Özellikler:** Ürünün veya mamulün çekiciliğini sağlayan diğer özellikleridir.

Kalite değerlendirmeleri, her zaman objektif değildir. Kişisel özellikler ve algılamalara bağlı olarak da kalite değerlendirmeleri değişmektedir. Özel kalite değerlendirmeleri “algılanan kalite kavramı”nı ortaya çıkarmıştır.

3.3 Hizmet Kalitesi

Hizmet kalitesi fiziksel verilere dayandırılmadığından değerlendirilmesi ürün kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Ürün kalitesinde üretim süreci göz önünde bulundurulmaz, genellikle çıktıya bakılarak değerlendirme yapılır. Hizmetlerin stoklanamaz ve eşzamanlı olması müşteriye üretime katar ve müşteri sürecin tamamını değerlendirir. Hizmet kalitesi değerlendirmesi öznel, zamana göre değişiklik gösterir. Çalışanın performansı ve müşterinin o anki psikolojisinden etkilenir. Hizmet kalitesi beklenen ve algılanan hizmet arasındaki fark olarak tanımlanabilir. Hizmetler kalitesinde denge üçgeni Şekil 3.2 de verilmiştir [3]



Şekil 3.2 Hizmet kalitesinde denge üçgeni

Üçgenin üç kenarı üç bileşeni ifade etmektedir ve kalite değerlendirmelerinin sadece çıktıya bakılarak değil, bütün hizmet sunum süreci dikkate alınarak yapıldığını göstermektedir.

3.3.1 Hizmet kalitesi kavramı

Hizmet kalitesi, bileşenlerden oluşan hizmet sürecinin genel bir değerlendirmeye tabi tutulmasıyla ortaya çıkar. Bileşenlerin ayrı ayrı performansları hizmet kalitesini etkileyecektir. Bu bileşenlerin önem dereceleri zaman, kişi ve istek gibi farklı özelliklere göre değişebilmektedir.

Sasser ve Wyckoff 1978 yılında hizmet unsurlarını, materyal düzeyi, tesisler, personel olarak ayırmıştır. Gronroos, teknik, fonksiyonel ve firma imajı olmak üzere kalitenin üç elementini belirlemiştir. Teknik kalite, bir hizmetin göreceli olarak nicel yönlerini işaret eder. Teknik kalite boyutu Parasuraman ve diğerleri tarafından 1985'te çıktı kalitesi, fonksiyonel kalite ise süreç kalitesi, olarak tanımlanmıştır. Lehtinen ve Lehtinen hizmet kalitesi unsurlarını firma kalitesi, fiziksel kalite, etkileşimci kalite, işletme imajı, hizmet donanımı, tesisler, diğer müşteriler ve çalışanların oluşturduğunu belirtmiştir. Townsend ve Aebhart hizmet kalitesini gerçek kalite ve algılanan kalite olarak belirlemiştir. Gerçek kalite, belirlenen standartlara ulaşılma düzeyi, algılanan kalite ise, müşterinin beklediği hizmeti alma düzeyidir [14].

Hizmet sektöründe kaliteyi değerlendirmek için fiziksel varlıkların olmayışı veya eksikliği, tüketicileri diğer özelliklere göre değerlendirme yapmaya zorlamaktadır. Hizmetler soyut olduğundan, işletmelerin, tüketicilerin hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladığını anlaması güç olabilir. Ancak, bir hizmet işletmesi, tüketici tarafından hizmetinin nasıl değerlendirildiğini bilmezse, bu değerlendirmeleri, istediği yönde nasıl kullanabileceğini de bilemez.

İncelemeler sonucunda hizmet kalitesine ilişkin şu ortak sonuçlara ulaşılmaktadır [14] .

- Tüketiciler için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi mamul kalitesini değerlendirmekten daha zordur.
- Hizmet kalitesi, gerçekleşen hizmet performansı ile beklentilerin karşılaştırılması sonucunda ortaya çıkar.
- Kaliteye ilişkin değerlendirmeler sadece hizmet çıktısına bakılarak yapılmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sunumu sürecinin değerlendirilmesini de içermektedir. Yani tüketiciler hizmetin sonucunu değil, hizmetin veriliş şeklini de değerlendirmektedirler. Yararlanılan hizmet bir bütün olarak ele alınmaktadır.

Hizmet kalitesi, müşterinin hizmet süresince aldığı hizmeti değerlendirmesi ve beklentileriyle karşılaştırması sonucu ortaya çıkmaktadır. Müşterinin algıladığı hizmeti, hizmet esnasındaki etkileşim, fiziksel ortam, işletmenin ilgisi gibi pek çok etken oluştururken, müşteri beklentilerini, önceki deneyimler, istekler ve psikoloji gibi pek çok etken belirlemektedir. Müşterinin hizmetten algıları beklentilerinden büyükse hizmet kalitesi yüksek, düşükse hizmet kalitesi düşük demektir. Müşteri beklentileri ve algılamaları işletme içi faktörlerin yanında sosyal, kültürel, psikolojik ve ekonomik faktörlerin bulunduğu dış faktörlerden de etkilenir.

Hizmet kalitesinin işletmelere sağladığı yararlar, müşteri sadakati, fiyat rekabetinden kaçınma, iyi çalışanların elde tutulması ve maliyetlerin azaltılması olarak sıralanabilir.

Sonuç olarak; hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarını karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Yani, istek veya beklenti ile algılar arasındaki farklılığın ölçüsüdür.

3.3.2 Hizmet kalitesinin boyutları

Hizmetlerde kaliteyi oluşturan belirleyici özellikler her zaman net olarak ortaya konulmayabilir. Hizmet kalitesini ölçebilmek için hizmet kalitesini etkileyen hususlar hizmet kalitesi boyutları adı altında on maddeden oluşmaktadır [12] .

- **Somut Özellikler:** Kullanılan fiziksel araç ve gereçler, personelin görünümü, temizlik binaların durumu gibi fiziksel özellikler.
- **Güvenilirlik:** Söz verilen hizmeti doğru olarak yerine getirme yeteneğidir.
- **Heveslilik/Karşılık Verebilme:** Müşterilere yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği, işletmenin müşterilerinin isteklerine uygun cevap verme ya da uygun hizmet verebilme durumudur.
- **Yeterlilik:** Hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması, personel kalitesinin yeterliliğidir.
- **İnanılabilirlik:** Hizmet sunan kişinin güvenilir ve dürüst olmasıdır.
- **Güvenlik:** Tehlike risk veya şüphenin olmaması, işletmede yapılan hizmetlere güvenin olması; üretim ve hizmetlerde tehlike, risk ve şüphenin olmamasıdır.
- **Erişim:** Gerektiğinde iletişim kurma kolaylığı ve hizmete/personele erişebilirliktir.
- **İletişim:** Anlayabileceği dilden müşterinin bilgilendirilmesi ve sorunların dinlenmesidir.
- **Empati:** Müşteri ve gereksinimlerini tanımak için çaba sarf etmedir.
- **Nezakət:** Müşteri ile doğrudan ilişki kuran personelin nazik, saygılı, düşünceli ve samimi olmasıdır.

3.3.3 Hizmet kalitesi modelleri

Bir sistemin değişen koşullar altındaki davranışlarını incelemek, kontrol etmek ve sistemin geleceği hakkında çeşitli varsayımlarda bulunmak amacı ile sistem elemanları arasındaki bağlantıları kelimeler ya da matematiksel terimler ile belirleyen ifadeler bütününe model adı verilmektedir. İşletmelerde hizmet kalitelerinin ölçülmesi, geleceğe yönelik planlamalar yapılabilmesi için hizmet kalitesi modelleri gerekmektedir. Bu kavramsal

modeller, işletmenin hizmet kalitesi düzeyini ölçme ve iyileştirme planları yapma olanağı sağlayacaktır [15] .

➤ **Grönross’un Algılanmış Kalite Modeli**

Grönross hizmet kalitesinde; teknik, fonksiyonel kalite ve bunlara ek olarak işletme imajı ortaya çıkmaktadır. Teknik kalite hizmet sonucu elde edilen çıktı kalitesi iken, fonksiyonel kalite hizmet süreci sonucu değerlendirilen kalitedir.

➤ **Lehtinen ve Lehtinen’in hizmet kalitesi modeli**

Lehtinen ve Lehtinen, üç boyutlu kalite yaklaşımını fiziksel kalite, etkileşim kalitesi ve şirket kalitesi, iki boyutlu kalite yaklaşımını süreç ve çıktı kalitesi olarak belirlemiştir.

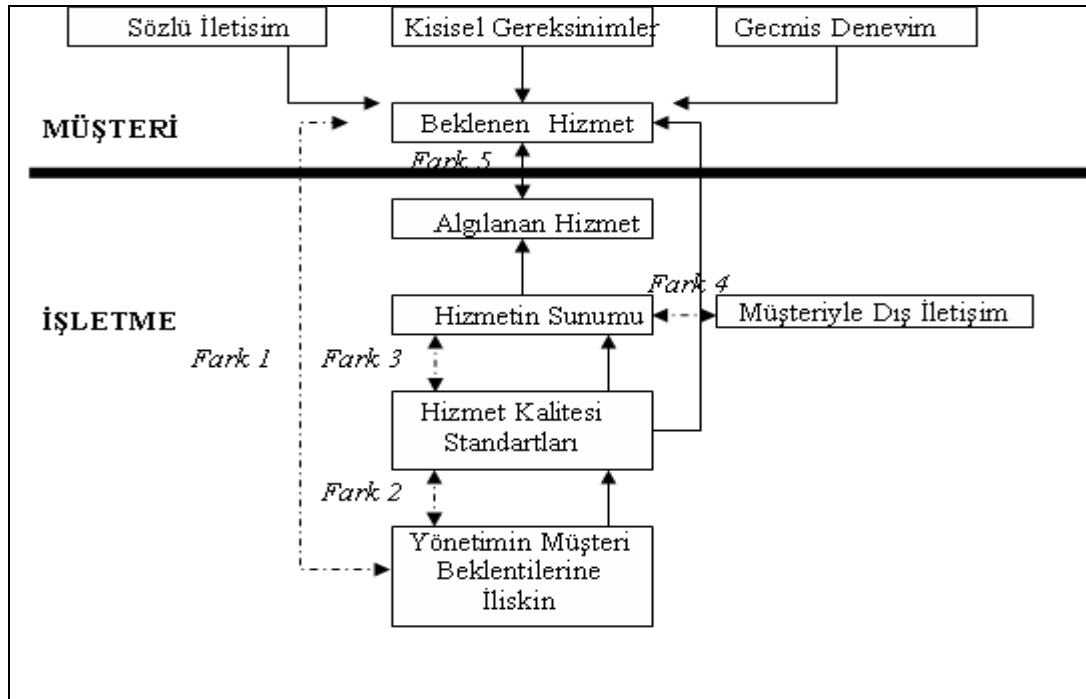
➤ **Normann hizmet kalitesi modeli**

Normann’a göre kapsamlı ve dengeli bir kalite yaklaşımı, hizmet paketini, hizmet veren personel ile müşteri arasındaki etkileşimi, hizmet sunu sürecini ve hizmet yönetim sisteminin değişir ve değişmez özelliklerini tüm yönleri ile ele almalıdır. Normann kalitenin değişmez ve değişir yönlerinin birbirleri ile etkileşim halinde olduğunu; hizmet sisteminin bir bütün olarak, hizmet sunu sürecini, bununda hizmet kalitesini etkileyeceğini öne sürmektedir [3] .

➤ **Hizmet kalitesi beş fark modeli**

Hizmet kalitesi değerlendirmesi, çıktı kalitesi değerlendirmesinden daha zordur. Çünkü elde fiziksel çıktı yoktur ve değerlendirme objektif değildir. Hizmet kalitesini değerlendirebilmek amacıyla pek çok hizmet kalitesi modeli geliştirilmiştir. Bu modeller içerisinde en fazla ilgi göreni 1985 yılında Parasuraman vd. tarafından ortaya konulan “Beş Fark Modeli” (The Five Gap Model) olmuştur. Bu model, müşterilerin işletmeden beklentileri ile aldıkları hizmeti karşılaştırarak ortaya çıkarılan farklara dayanmaktadır. Parasuraman vd. hizmet kalitesi kavramını geliştirebilmek amacıyla bazı çalışmalar gerçekleştirmişlerdir. Araştırmacılar, hizmet kalitesi literatüründe müşterilerin hizmet kalitesini nasıl değerlendirdikleri, değerlendirmede kullandıkları boyutların neler olduğu, bu boyutların farklı müşteri grupları açısından değişip değişmediği ve müşterilerin beklentilerini etkileyen faktörler konularında tatmin edici bilgiler bulunmadığını belirtmektedirler. Bu nedenle, öncelikle kavramsal bir hizmet kalitesi modeli geliştirebilmek için ihtiyaç duydukları verileri toplamak üzere hizmet sektörü yöneticileri ve tüketicilerini kapsayan keşfe dayalı araştırmalar yapmışlardır. Hizmet sektörünün çeşitli alanlarında yaptıkları odak grup görüşmeleri

sonucunda hizmet kalitesini tanımlamışlar, hizmet kalitesinin boyutlarını ve müşteri beklentilerini etkileyen faktörleri tespit etmişlerdir. Müşteriler hizmet kalitesini belirlerken nelere dikkat ediyorlar, hangi boyutları göz önünde bulunduruyorlar? Bu soruların cevabını arayan Parasuraman, Berry ve Zeithaml (PZB) hizmet kalitesiyle ilgili değerlendirmelerde bulunmuşlardır. Parasuraman vd. öncelikle müşterilerin hizmet kalitesiyle ilgili değerlendirmelerini nasıl yaptıklarına ilişkin düşüncelerini açıkladıkları bir model geliştirmişlerdir [17, 18, 19 ve 20].



Şekil 3.3 Hizmet kalitesi modeli

Hizmet kalitesi modelinde iki temel bölüm vardır. Şekil 3.3'te verildiği gibi ilki tüketiciyle, ikincisi işletmeyle alakalıdır. İlk bölümde müşterinin beklentilerini oluşturan, başkalarından duyduğu bilgiler, bireysel ihtiyaçları ve geçmiş tecrübeleri vardır. Algılanan hizmet, tüketicinin hizmeti aldıktan sonra o hizmet sonucu memnuniyet veya memnuniyetsizliğinin sonucudur. Modelin ikinci bölümü, hizmeti pazarlayan kuruluşun bulunduğu bölümdür.

Fark 1: Müşteri Beklentileri - Yönetim Algılaması

Fark 2: Yönetim Algılaması – Hizmet Kalite Standartları

Fark 3: Hizmet Kalite Standartları – Verilen Hizmet

Fark 4: Verilen Hizmet - Vaat Edilen Hizmet

Diğer dört farkın fonksiyonu olan Fark 5 ise;

Fark 5: Beklenen Hizmet - Algılanan Hizmet

Hizmet Kalitesi = Fark 5 = f(Fark 1, Fark 2, Fark 3, Fark 4)

Birinci Boşluk

(Müşteri Beklentileri ile Yönetimin Müşteri Beklentilerine İlişkin Algılamaları Arasındaki Fark)

Birinci boşluk, müşterilerin beklentileri ile yönetimin bu beklentileri arasındaki algılayışlara bağlıdır. İşletmelerin, müşteri beklentilerini doğru olarak karşılayabilmeleri için bu beklentileri doğru olarak bilmeleri gerekmektedir. Müşteri beklentilerinin bilinmemesi halinde yapılan yatırımlar atıl olarak kalabilecektir. Çünkü müşteriler hizmet kalitesini değerlendirirken kendi isteklerinin karşılanıp karşılanmadığını göz önünde bulunduracaktır. Müşteri beklentilerinin doğru olarak bilinebilmesi içinse düzgün bir araştırma yapmak gerekmektedir.

PZB'nin araştırmalarından alınan sonuçlar itibarıyla birinci boşluğun meydana gelmesine neden olan faktörlerden bazıları aşağıda verilmiştir.

- **Piyasa araştırması yöneliminin eksikliği:** İşletme yöneticilerinin müşteri beklentilerini doğru olarak algılamamasının nedenlerinden biri, müşteri beklentilerine yönelik yeterli bir araştırma yapmamasıdır. İşletmenin kalite yönetiminde etkili olabilecek bir pazar araştırması programı oluşturması ve bu programın kriterlerine uyması gerekmektedir.

Sadece müşterilerin beklentilerine yönelik pazar araştırmaları değil, tüm pazarlama araştırmaları kalitatif ve kantitatif veri ve bilgiler içermelidir. Kantitatif verilerin daha hassas ve doğru olarak değerlendirilmesi ancak derinlemesine bir bakış açısı sağlayan kalitatif bilgilerle mümkündür. Her iki çeşit bilginin elde edilmesinde kullanılacak yöntemler (yüz yüze mülakat, posta yolu ile anket vb.) ise verilerin işletmeye sağlayacağı faydaya karşı maliyetleri de göz önüne alınarak seçilmelidir. Maliyetler sadece parasal olmayıp, verilerin elde edilme ve kullanıma sunulma süresinde iş görenlere ait zaman kaybı gibi faktörleri de içerir [10] .

- **Aşağıdan yukarıya doğru iletişimin yetersizliği:** Müşteri isteklerinin işletme tarafından doğru olarak algılanmamasının bir nedeni de aşağıdan yukarıya iletişim eksikliğidir. Aşağıdan yukarıya iletişim, müşteriyle iç içe olan işgörenle, işletme yönetimi arasındaki iletişimdir. Müşteriyle en yakın temasta bulunan çalışan, müşteri istek, şikayet

ve memnuniyetine en yakından şahit olan kişidir. Şikayet, istek ve öneriler gerek sözlü, gerek yazılı gerekse mimiklerle işgörene iletilir. İş görenin bu algılamaları, değiştirmeden, eksiklik ya da fazlalık yapmadan yönetime düzenli olarak aktarması gerekir.

İkinci Boşluk

(Yönetimin Müşteri Beklentilerine İlişkin Algılamaları ile Bu Algılamaları Hizmet Kalitesi Özelliklerine Yansıtabilmesi Arasındaki Fark)

Doğru bir pazar araştırması ardından öğrenilebilen müşteri beklentilerinin yerine getirilebilmesi için, doğru bir kalite değerlendirmesi ve kaliteyi yükseltmeye yönelik doğru bir uygulamanın hayata geçirilmesi gerekmektedir. Aksi takdirde müşteri isteklerinin bilinmesi hiçbir fayda sağlamayacaktır.

PZB'nin araştırmaları ikinci boşluğa yol açan dört adet kavramsal faktör olduğunu ortaya çıkarmıştır.

- **Yönetimin hizmet kalitesini yükseltmeye isteksiz oluşu:** Özellikle yönetimin işletmeye, çalışanlara ve kendilerine olan güvensizlikleri ya da aşırı güvenleri ve rekabette kalitenin önemine inanmamaları kalite uygulamalarında eksiklikler yaratacaktır.
- **İmkansızlık algısı:** Yönetimden başlayan ve çalışanlara doğru yayılan imkansızlık algısı kendine olan güvensizlikten kaynaklanmaktadır. Kalite uygulamalarında herhangi bir yeniliğe gidilmeyen işletme çalışanın işletmeye olan güveni azalacak, çalışandaki güvensizlik müşteriye yansımaktadır. Yapılmayan yenilikler hem çalışan hem müşteri kaybına neden olacaktır.
- **Görev standartlarının yetersizliği:** Günümüzde değişen teknoloji ve hizmetlerdeki artışlarla hizmet işletmelerinden beklentiler artmış ve halen de artmaktadır. Hizmetlerde belirli standartları oluşturmak, hizmetin özelliğinden dolayı gerçekleştirilmesi zor bir kavramdır. Ancak, hizmet süresince belirli işlerin standartlara oturtulması iş görenleri yönlendirir, iş kolaylığı, netlik ve zaman kazandırır. Bu durum hizmet kalitesinden sapmaları önler. İşletme için standartları oluşturan sadece işletmelerin kendileri değildir. İşletmeler standartları verimlilik, ekonomi ve zaman gibi unsurların üstünden oluştururken, müşteriler de kendi istekleri, çevreden duydukları ve önceki deneyimlerine oturturlar. İşletmenin müşteri memnuniyetini yükseltmesi için öncelikli olarak müşteri standartlarını gütmesi, o standartların üstüne kendi standartlarını inşa etmesi gerekecektir. Bu işletme için

hem ekonomiklik ve zaman gibi iç değişkenlerini olumlu hale çevirecek hem de müşteri beklentilerini sağlayacaktır.

- **Hedef saptamama:** Artan rekabet koşullarında işletmelerin hedeflerini doğru saptamaları ve bu hedeflere yürümleri işletmelerin kaliteli hizmet vermesini ve işletme imajının hem müşteri hem çalışan hem de piyasa içerisinde artışını sağlayacaktır. İşletme hedefleri saptanırken, koşullar göz önünde bulundurularak gerçekleştirilecek hedefler ortaya konulmalı, gerçekleştirilemeyen hedef nedeniyle oluşabilecek sıkıntı ve hayal kırıklıklarının önüne geçilmesi sağlanmalıdır.

Üçüncü Bölüm

(Hizmetin Belirlenen Özellikleri ile Sunulan Gerçek Hizmet Arasındaki Fark)

İşletmeler, müşteri isteklerini, piyasa koşullarını ve kendi eksikliklerini doğru anlamış ve gerekli düzeltmeleri hayata geçirebilmek için çeşitli standart ve kuralları uygulamaya koysalar dahi özellikle işletmenin kendi içerisinde kaynaklanan sorunlar sebebiyle bu standart ve kurallar hayata geçmeyebilir. Bu sorunlardan bazıları aşağıda verilmiştir:

- **Rol belirsizliği:** İş görenlerin hangi görev ve sorumluluğu yerine getireceklerini bilememeleri bir boşluk yaratacak, bazı işlerde iş gücü yığılması, bazı işlerde ise, iş gücü eksikliği meydana gelecektir.

İş görenlerin rollerinin düzenli bir şekilde dağıtılmasında en büyük görev yöneticilere düşmektedir. Görevlerin belirsizliği iş görenlere düzenli olarak verilen hizmet içi eğitimlerle giderilebilir. Bu kurslar sonunda personelin görev tanım ve gereklilikleri tam olarak öğretilecek, gereken kısımda gelişimleri sağlanacak, bu durum pratiklik ve zaman kazanımı getirecektir

- **Rol çatışması:** İşletme çalışanlarının birbirleriyle olan çatışmaları işletmede verimsiz çalışanlara neden olacaktır. Net görev tanımlarının doğru olarak belirlenememesi ve çalışanların birbirlerinin görev alanlarına müdahale etmesi bazı alanlarda fazla işgücüne neden olurken bazı alanlarda işgücü yetersizliğine neden olacaktır. Bu tür çatışmaların oluşmaması için yöneticilerin doğru işe doğru eleman yerleştirebilmeleri ve herkesin net olarak görev yerini bilmesi gerekmektedir.

- **İşe uygun olmayan elemanlar:** İşletme içerisinde görev dağılımındaki hatalar, işletmenin hem maddi hem de manevi olarak kayba uğramasına neden olacaktır. Yanlış yapılan dağılımlar bazı çalışanlara kapasitesinden fazla yük getirirken bazılarının ise var

olan kapasitelerini kullanamamalarına neden olacaktır. Özellikle müşteri ile direk temas halinde bulunan çalışanların işletmeyi temsil ettiği düşünülerek işe uygun personel alınmalıdır.

- **İşe uygun olmayan teknoloji:** Her geçen gün hızla gelişen teknoloji doğru kullanıldığı takdirde işletmelere zaman ve performans artışı gibi büyük kazanımlar getirecektir. Takip edilmeyen teknoloji ve teknolojik açıdan çağa ayak uyduramayan bir işletme rekabetin çok gerisinde kalacaktır. Teknolojinin gerisinde kalan işletmede meydana gelen aksaklık ve hantallıklar müşteri memnuniyetsizliği doğuracak, işletme imajını zedeleyecek, gelişen teknolojiyle artan müşteri ve personel beklentileri zamanla karşılanamaz hale gelecektir.
- **Uygun olmayan denetim sistemleri:** İşletmelerde işlerin doğru yürüyebilmesi için özellikle personelin verilen görev ve sorumlulukları eksiksiz olarak yerine getirmesi gerekmektedir. Sistemin doğru olarak yürümesinin en önemli şartı budur. Personel performansının ve sistemin uygun şekilde değerlendirilip değerlendirilmediğinin anlaşılması ve varsa eksikliklerin tespit edilmesi için doğru denetim sistemleri oluşturulmalı ve işletme düzenli bir şekilde haberli veya habersiz olarak denetlenmelidir.

Dördüncü Boşluk

(Hizmet Sunumu ile Dış İletişim Arasındaki Fark)

İşletmenin işletme dışında kendini müşteriye yanlış anlatmasından kaynaklanan farktır. Bu farka neden olan iki faktör aşağıda verilmiştir.

- **Yatay iletişimin yetersizliği:** Yatay iletişim, bir işyerinde aynı düzeyde yetkiye sahip kişiler ya da bölümler arasındaki iletişimdir. Aynı bölümde çalışan kişiler birbirleriyle sürekli iletişim halindedir. Bu iletişim işle ilgili ya da işten bağımsız olarak bireysel olabilir. İşletmedeki bu iletişim türü, bölüm içi yatay iletişimdir. Bölümler arası iletişim ise bölüm dışı yatay iletişimdir. Bu tür iletişim, müşteri tatmini ve işletme içindeki hizmet akışı açısından gerekli bir iletişimdir. Bölümler arası rekabetin çok fazla olduğu işletmelerde bu tür iletişimden bahsetmek oldukça güçtür [21, 22].
- **Abartma eğilimi:** İşletmelerin kendini doğru olarak tanımaması veya kendine olan aşırı güveninden kaynaklanmaktadır. İşletmenin kendine olan aşırı güveni ve kendini tanımaması dışarıya karşı kendini yanlış anlatmasına neden olacaktır. İşletmenin kendini kapasitesinin üzerinde göstermesi müşteri beklentilerini artıracak, gerçekleştirilemeyen

müşteri beklentileri müşteri memnuniyetsizliğine ve işletme imajının zedelenmesine neden olacaktır.

Beşinci Boşluk

(Beklenen Hizmet ile Algılanan Hizmet Arasındaki Fark)

Hizmet kalitesi= Fark 5 = f(Fark1, Fark2, Fark3, Fark4)

Algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin almak istedikleri hizmet ile aldıkları hizmeti karşılaştırmaları sonucu ortaya çıkar. Bu model sayesinde hizmet firmalarının hizmet kalitesine ilişkin şu sorulara cevap bulabileceği öne sürülmektedir.

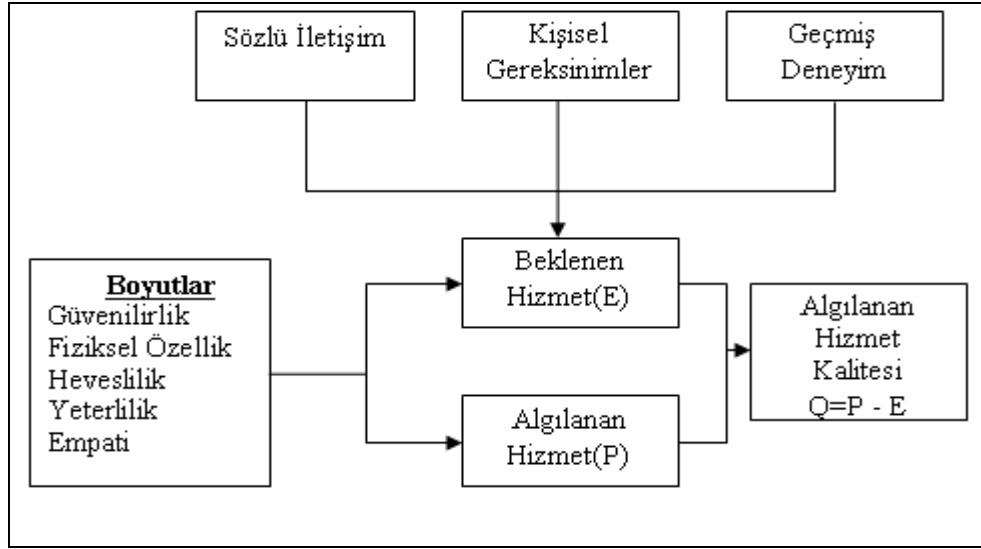
- Hizmet kalitesi değişmelerini açıklamada dört hizmet kalitesi boşluğundan en önemlisi hangisidir?
- Hizmet kalitesi boşluklarının büyüklüğünden sorumlu başlıca örgütsel faktörler hangileridir?

Öncelikle bu faktörlerin nispi önemleri tespit edilir. Böylece hangilerinin ele alınması gerektiğine karar verilir. Ardından, hizmet kalitesini etkileyen boşlukları yaratan sebepler önem sıralarına göre etkin bir şekilde ortadan kaldırılabilmektedir. [22]

Modelin temeli; müşterinin beklediği hizmet ile organizasyon yöneticileri tarafından bu beklentilerin algılanıp hizmetin ortaya konulması sonucunda hizmetin müşteri tarafından algılanması ile oluşan algılanan hizmet kalitesine dayanmaktadır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen bu modelde hizmet kalitesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” ifadesi kullanılmaktadır. [3] Parasuraman ve diğerleri 10 boyut ve 97 çift ifadeden oluşan hizmet kalitesi ölçeğini faktör analizi ile değerlendirmiş ve SERVQUAL adı verilen 5 boyut ve 22 çift ifadeden oluşan hizmet kalitesi ölçüm aracını geliştirmişlerdir. [18]

➤ Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli

Hizmetler somut olmadığından dolayı, hizmet kalitesi değerlendirmesi objektif olarak yapılamaz, öznelidir. Bu sebepten dolayı “hizmet kalitesi” kavramı yerine “algılanan hizmet kalitesi” kavramı kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi modeli esasında Beş Fark Modeli’ndeki düşüncelerin ortaya konulduğu bir modeldir. Şekil 3.4’de açıklandığı gibi beklenen hizmet sözlü iletişim, kişisel gereksinimler ve geçmiş deneyim faktörlerinin birleşiminden oluşmaktadır. Güvenilirlik, fiziksel özellikler, heveslilik, yeterlilik ve empati boyutlarında işletmeden algılanan hizmet performansı ve beklenen performans sonucu, algılanan hizmet kalitesi ortaya çıkmaktadır [23] .



Şekil 3.4 Algılanan hizmet kalitesi boyutları

3.4 İç Hizmet Kalitesi

İç hizmet kalitesi, işletmenin kendi personelinin işletmeden aldığı hizmet için yaptığı değerlendirme sonucu ortaya çıkan kalitedir. Özellikle müşteri ile doğrudan temas halinde bulunan işletmelerde var olan kalitesizlik, direk olarak müşteriye yansımaktadır. Çalışanların işlerini doğru ve verimli bir şekilde yapabilmeleri işlerini sevmelerine, yaptıkları işe ve işletmeye güvenmelerine bağlıdır. İç hizmet kalitesinin yeterli olmadığı bir işletmede oluşan memnuniyetsizlik, verimin düşmesine ve zamanla personel kaybına neden olacaktır. Gerek işten ayrılan personelin eğitimi, geçirdiği işe adaptasyon süreci gerekse yeni personelin bulunması, eğitimi ve adaptasyon süreci gibi aksaklıklar hem ekonomik açıdan hem de performans açısından işletmeye olumsuzluk olarak yansımaktadır.

Verilen hizmetlerin işgücü ağırlıklı olması sebebiyle kalite standartları personel odaklı sağlanmaya çalışılmalıdır. Çalışan performansı doğrudan müşteri memnuniyetini artıracaktır. Kullanılan teknoloji, alınan kararlar, işletme şubelerinin tasarımı ne kadar iyi olursa olsun müşteriler ile en sıcak teması kuranlar çalışanlardır. Çalışanlar ve müşterilerin memnuniyet seviyeleri birbirine paralel ve denk olmadığı sürece memnuniyet seviyesi düşük olan yükseği kendisine çeker. Çalıştığı şirketten, yönetimden, görevinden memnun olmayan çalışanlar genellikle işlerini değiştirirler, bundan daha da kötü olanı ise bu şekilde çalışmaya devam etmeleridir. Hizmet işletmelerinde fiziki koşullardan çok sosyal koşullar ön plana çıkmaktadır. Sosyal koşullar, personel davranış ve özellikleri (eğitim, bilgi ve beceri, uzmanlık, problem çözme yeteneği, güler yüz, iletişim becerisi, empati, vb. gibi) ile şekillendiğinden, işletmeler için iç hizmet kalitesinin önemi öncelikli olarak ele alınması gereken konuyu oluşturmaktadır[24]

. Hizmet kalitesini oluşturan iki unsurdan teknik kalite daha çok somut özelliklerin iyileştirilmesiyle ilgiliyken, fonksiyonel kalite sürecin iyileştirilmesiyle ilgilidir. Süreç, işletme çalışanı ve müşteri etkileşimi arasında geçen süredir. Dolayısıyla müşteriler kendilerine ilgi gösteren, yardımcı olan ve güler yüzlü çalışanlarla etkileşim içerisinde olmak isterler. Yani verimli, eğitilmiş ve memnun edilmiş çalışanlar memnun edilmiş müşteriler sağlayacaktır.

Bu konuyla ilgili olarak geliştirilen hizmet modelinde personele ilişkin değer yaratılması şöyle sıralanmaktadır [25] .

- En az makinelere yapılan yatırım kadar işletme çalışanlarına yatırım yapmak,
- Müşteriyle doğrudan temas halinde olan hizmet personelinin çabalarını izlemek ve değiştirmek yerine bu çabaları teknoloji ile desteklemek,
- Yöneticiler kadar hizmet personelinin de eksikliklerinin giderilmesi, iyileştirilmesi ve eğitimi,
- Sadece üst düzey yöneticiler için değil, her düzeyde çalışan için başarı ve ücret ilişkisinin kurulması,
- İnsan gücüne yapılan yatırımları başarılı kılmak için geleneksel muhasebe ve ölçü sistemleri yerine müşterinin toplam maliyeti ve çalışanların karlılığı gibi ölçütleri kullanan sistemlerin uygulanmaya konulması.

İşletmelerin kalite düzeyleri personel memnuniyeti ile hemen hemen eşit düzeydedir. İç hizmet kalitesi; çalışanlara verilen önem ve buna bağlı örgütsel gelişim çabalarıdır [26] . İç müşteri tatmini dış müşteri tatminini getirir. Bunu başarabilmek için, işletmeler personelin yani iç müşterinin çalışma şartlarını ve sosyal imkânlarını en iyi şekilde sunmak zorundadırlar. İç müşteri tatminini sağlayan temel unsurlar; personelin fiziki, kültürel ve ruhsal gereksinimlerinin karşılanması olarak sıralanabilir.

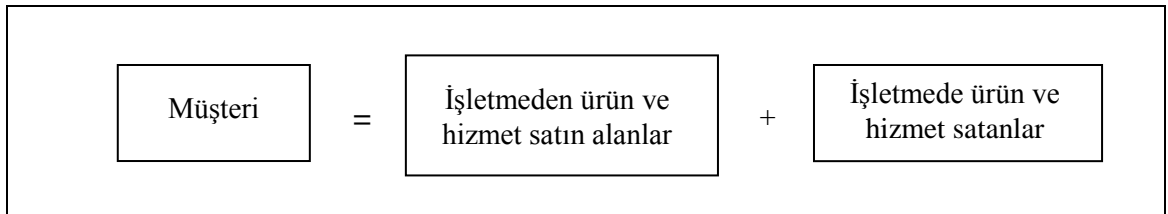
İç hizmet kalitesinin sağlanması için personel gereksinimlerinin bilinmesi gerekmektedir. Hizmetin iyileştirilmesinin sağlanmasında personel araştırmaları üç nedenden dolayı müşteri araştırmaları kadar önemlidir [27] .

- Personelin kendisi iç hizmet müşterisidir ve dolayısıyla içsel hizmetin kalitesini etkilediği için içsel hizmet kalitesini belirleyebilecek tek unsur çalışanlardır. İçsel hizmet kalitesi dışsal hizmet kalitesini etkilediği için bu kavramı değerlendirmek gerekmektedir.
- Personel örgütlerde düşük hizmet kalitesine neden olan konular hakkında görüş belirtebilir. Personel müşteriye hizmet sunma sürecinin birinci tanığıdır. Onlar

müşterinin gördüğünden fazlasını farklı açıdan görüp değerlendirmektedirler. Personel araştırması hizmet sorunlarının niçin ortaya çıktığını ve bu sorunları çözmek için neler yapılması gerektiğini ortaya koyar.

- Personel araştırması bir erken uyarı sistemi görevini görür. Personel, hizmet ulaştırma sistemine yoğun bir biçimde maruz kalması nedeniyle, sistemin çöküşüne yönelik sinyalleri müşteriden önce görür.

İşletmelerde, dışarıdan hizmet alan kişiler işletmenin dış müşterisi, işletme personeli ise iç müşterisidir. Bu durum Şekil 3.5’de gösterilmiştir [28] .



Şekil 3.5 İşletmelerde müşteri tanım

Personel kalite ve performansını geliştirmek ve sürekli kılmak için kullanılacak yöntemler şunlardır [29] :

- Hizmet personelinin dikkatli seçimi ve eğitimi,
- Dahili pazarlama,
- Uyumlu davranışların saptanması için uygulamalar yapılması,
- Uyumlu görünüm sağlamak,
- Kişisel temasın önemini azaltmak,
- Hizmet veren personeli dinleyerek, kontrol etmek.

İç hizmet kalitesi anlayışında hizmetin başlıca belirleyici unsurları iş tanımları, iş tatmini ve motivasyondur. İç hizmet kalitesinin yaratılabilmesi için çalışanların karar verme, problem çözme gibi becerilerinin yanı sıra, örgüte uyum ve bağlılık, örgütsel değerleri benimseme gibi özelliklerinin bulunması ve bunların geliştirilmesi gerekmektedir. Bu sürecin gerçekleşmesini sağlayan insan kaynakları, hizmet kalitesinin belirleyicisi olan stratejileri belirlerken üç temel uygulama üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bunlar iç pazarlama, güçlendirme ve personel eğitimi ve gelişimidir [24] .

- **İç pazarlama:** Bu kavram hizmet pazarlamasında oldukça etkilidir ve iki açıdan değerlendirilmektedir. Birincisi herkesin muhakkak bir müşteriye sahip olması, ikincisi

bu işi mutlu bir şekilde yapma zorunluluğunun olmasıdır. İç pazarlama; personeli daha iyi yetiştirmek, eğitmek, motive etmek, işletmeye bağlı hale getirmek yani işletmenin amaç ve görevlerini daha iyi anlatmak anlamına gelmektedir.

- **Güçlendirme:** Güçlendirme, yöneticilerin karar verme süreciyle ilgili örgüt üyeleri ile paylaşımını sağlayan bir yönetim modelidir. Güçlendirmede amaç çalışanları alınan kararlara katıp, fikirlerine danışarak onlara işletmenin parçası olduklarını anlatmak, işletmenin bir yapı taşı olduklarını göstermektir. Bu durum sağlanabilirse, çalışanlar işle daha fazla alakalı, kararlarının dinlenmesinden dolayı da mutlu olacaklardır. Güçlendirme uygulamaları, çalışanlara yetki vererek müşteri isteklerine bazı durumlarda karar verme ve cevap verme yetkisi vermektir. Bu durum yani bazı konulardaki esneklik onlara motivasyon sağlayacak ve işe bağlılık derecelerini artıracaktır.
- **Eğitim ve gelişim:** Personele verilen eğitimler, müşteri gereksinimlerini daha doğru, hızlı ve standart bir halde gidermelerini sağlayacaktır. Kişisel gelişime izin verildiği takdirde bu kişilerin çalışma performansı artıracak, insana yapılan bir yatırım olacaktır. İşletmenin gelişen çağa ayak uydurması demek, çalışan personelin çağın gerektirdiği hizmeti verebilmesi demektir. Bu da ancak eğitimle mümkündür. İşletmelerde verilen eğitimler, çalışan devir daimini azaltacak, kişiler uzman oldukları işlerde çalışacaklardır.

Eğitim aynı zamanda kişilere, daha geniş düşünmeyi, olaylara farklı açılardan bakabilmeyi, sorunlara farklı ve hızlı çözümler getirebilmeyi sağlar. Sonuçta müşteriler, çalışanla etkileşim halinde oldukları için, çalışanın tavır, hareket, davranış beceri veya beceriksizlikleri işletmeye mal edeceklerdir.

3.5 Hizmet Kalitesi Değerlendirme ve İyileştirme Yöntemleri

Günümüzde, hizmet sektörünün önemi ve rekabet arttıkça hizmet kalitesi çok büyük önem kazanmıştır. Ürünler somut varlıklar olduklarından kalitelerini ölçmek, soyut özelliklere sahip olan hizmet kalitesini ölçmekten çok daha kolaydır. Ancak, hizmet kalitesi sunan işletmeler, varolan müşterilerini elde tutmak, yeni müşteriler kazanabilmek, personel memnuniyetini ve verimliliklerini artırabilmek ve işletme imajlarını olumlu tarafta tutabilmek gibi amaçlarını gerçekleştirebilmek için var olan hizmet kalitelerini sürekli artırmak durumundadırlar. Kalitesini artırmak isteyen bir işletme, öncelikle varolan kalitesini bilmek

zorundadır. Hizmet kalitesiyle ilgili pekçok araştırmacı pek çok yöntem geliştirmiştir. Bu yöntemlerden bazıları aşağıda verildiği gibidir.

- **Servqual:** Hizmet kalitesi ölçme yöntemleri içerisinde en kabul gören ve en fazla ilgi çekenidir [30, 31] . Algılanan hizmet performansı ve beklenen hizmet performansının karşılaştırılması sonucu elde edilir. Çeşitli araştırmacılar, konaklama işletmelerinin hizmet kalitesinin ölçmesi amacıyla Servqual temelli Lodgqual, restoranlar için; Dinserv, bilgi sistemleri alanında Isservqual, turizm iç müşteri için; Isservqual, turizm alanında; Holsat ve Histoqual ve katılımcıların fazla zamanını almamak için Qualitometro yöntemleri geliştirilmiştir. Bütün bu yöntemler Servqual Ölçeğinin uygulaması şeklinedirler.
- **Servperf:** Servqual ölçeğinden türemiş, sadece müşterilerin algılarını göz önünde tutan ölçüm yöntemidir. Yöntemde müşteri beklentileri dikkate alınmamaktadır. Hizmet kalitesi = Performans şeklinde özetlenebilmektedir.
- **Rasyo Logaritması:** Özellikle sigorta işletmelerinde kullanılan bu yöntemin Servqual'den farklı algı ve beklentilerin rasyosunun logaritmasının alınmasıdır. Bu ölçeğe göre müşteri beklentilerinin yüksek olması normaldir. Sadece çok başarılı firmalarda müşteri algıları beklentilerini geçer ancak bu durum kısa bir süredir. Çünkü bu tip işletmeler müşteri beklentilerini yükseltir. [10] .
- **Kritik Olaylar Yöntemi (CIT):** Müşterilere önceden hazırlanan formlar dağıtılarak veya yüzyüze ya da grup görüşmeler ile müşteriden etkileşim içerisinde oldukları personelle yaşadıkları olumlu veya olumsuz, dikkate değer olayların anlatılması istenmektedir [32] . Bu yöntem özellikler personel performansı değerlendirmelerinde kullanılmaktadır.
- **Intqual:** Hizmet kalitesini, hizmet güvenilirliği ve beklentilerin yönetimi olarak iki boyutlu olarak ölçen bir yöntemdir. Kaliteli hizmet sunmak için yönetimin düzenlemesi gereken içsel faaliyetler üzerinde odaklanmaktadır. [32]
- **Toplam Kalite Yönetimi (TQM):** Hizmet kalitesini iyileştirmek için sürekli olarak yapılması gereken tüm çabalardır. Toplam kalite yönetimini benimseyen firmalar, kaliteden ödün vermek yerine, çalışanlarına daha uygun çalışma ortamları sağlayarak personelden en yüksek verimi alıp müşteri memnuniyetini artırmayı hedefler [33] . Hatalar üretimden sonra değer üretime başlanmadan giderilmeye çalışılır. Ancak kalite ölçümleri neticesinde ortaya çıkan sonuçları da etkin bir biçimde kullanır. Toplam

kalite yönetiminin hayata geçirilebilmesi için öncelikli olarak değişime ve yeniliğe açık bir yönetim ve çalışanlar gerekmektedir. Kurum içerisinde performansa göre bir ödüllendirme sistemi kurulmalıdır. Grup çalışmasına gerekli önem verilmelidir.

- **Benchmarking:** Benchmarking Yönteminde, kıyaslama, taklit etme yolları kullanılmaktadır. İşletmenin öncelikle olarak kendini tanıması ve gelecekteki hedeflerini belirlemesi gerekmektedir. Performansını artırması, eksikliklerini gidermesi ve gelecekteki hedeflerine yürüyebilmesi için yetersiz ve zayıf olarak belirlediği süreçlerde en iyi olan uygulamaları kendine örnek alır. Örnek alınan kuruluşun da söz konusu işletmeden öğrenebilecekleri ortaya koyulmaktadır.
- **Kansei Mühendisliği:** Müşteri odaklı bir sistemdir. Tüketici ve tasarımcı arasında algılamalar analiz edilerek ürün tasarım istenilen seviyeye getirilir [34] . Müşteri kafasındaki ürünün imajına uygun ürünler tasarlayan bir mühendisliktir.
- **GENBA:** Bizzat sorun olan yere gidip analiz yapma, sorunu kaynağında çözme anlamına gelmektedir.
- **Kalite İşlev Konuşlandırma (QFD):** Metodun uygulanmasında müşteri memnuniyeti esas alınır. Hizmet veya ürün henüz tasarımıdayken kalite yükseltilebilir. Kuruluşun, ürün veya süreçler üzerinde ortaya çıkan veya gelecekte ortaya çıkabilecek müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayabilmesi için müşteri sesinin (beklentisinin) teknik özelliklere dönüştürülmesini sağlayan bir metottur.

3.6 Hizmet Kalitesi Değerlendirme Ölçeği: Servqual

Kaliteli hizmet sunmak isteyen işletme yönetimi için hizmet kalitesinin tanımını ve kapsamını bilmek kadar nasıl ölçüldüğünü bilmek de önemlidir. Hizmet kalitesini iyileştirmek isteyen bir işletme öncelikle mevcut kalite düzeyini belirlemek zorundadır. Daha sonra, hizmet kalitesinin iyileştirilmesi için neler yapılması ve ne tür önlemlerin alınması gerektiğine karar verilir. Alınan kararlar uygulandıktan belirli bir süre sonra ulaşılan kalite düzeyi tekrar ölçülür. Dolayısıyla, geçerli ve güvenilir bir ölçüm işletme için yaşamsal önem taşımaktadır [35] . Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 1870'lerden itibaren birçok model ve bu modellere bağlı ölçekler geliştirilmiştir. Bu araştırmalar içerisinde en çok uygulananı Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1983-1995 yılları arasında geliştirilen Hizmet Kalitesi Beş Fark Modeli ve buna bağlı olarak oluşturulan; boyut (faktör) yapısı açısından en geçerli ve içsel tutarlılık yönünden en güvenilir, Servqual hizmet kalitesi ölçeğidir [36] .

3.6.1 Servqual Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Geliştirilmesi

Çalışmalar, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından 1983 yılında başlamıştır. Bu çalışmalar üç temel varsayım üzerine oturtulmuştur [31] .

- Hizmet kalitesinin ürün kalitesine oranla değerlendirilmesi hem pazarlamacı hem de tüketici açısından daha zordur.
 - Müşteriler hizmet kalitesini sadece sonuç açısından değil, süreç olarak da değerlendirirler.
 - Hizmet sunum sürecinde önem taşıyan ölçütler müşteri tarafından tanımlananlardır. Araştırmanın çıkış noktası aşağıdaki sorulara cevap bulabilmektir [24] .
- 1) Hizmet kalitesi, müşteriler tarafından ne şekilde değerlendirilmektedir?
 - 2) Müşteriler her şeyi içine alan bir değerlendirme mi yapmaktadır? Yoksa toplam bir sonuca ulaşmak için hizmetin belli boyutlarını mı değerlendirmektedir?
 - 3) Eğer belli boyutları ele alarak bir sonuca ulaşmakta ise, değerlendirmelerinde kullandıkları boyutlar hangileridir?
 - 4) Bu boyutlar farklı hizmet türleri ve farklı müşteri kesimleri için değişiklik göstermekte midir?
 - 5) Eğer bir hizmetin kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri beklentileri önemli bir rol oynuyor ise, bu beklentileri oluşturan ve etkileyen faktörler hangileridir?

Bu sorulara cevap bulmak amacıyla dört farklı hizmet sektöründe çalışmalar yapılmıştır. Dört gruptaki müşteriler beklentilerini, önceliklerini, deneyimlerini, iyi ve kötü kalite hizmetle ne ifade ettiklerini belirtmişlerdir. Yapılan çalışmalar sonucu, hizmet kalitesi algılanan hizmet performansı ile beklenen hizmet performansı arasındaki fark olarak tanımlanmıştır. İlk araştırmalarda 10 boyut ve onları oluşturan 97 ifade ortaya çıkmıştır. Her ifade ikişer adet cümle bulunmaktadır. İlk cümle beklentileri, ikinci cümle ise hizmet kalitesi değerlendirilen şirketin algılanan hizmet düzeyini (performansını) ölçmek üzere geliştirilmiştir. Cümleler “kesinlikle katılıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” arasında 7’li bir ölçek ile değerlendirilmiştir. Beklentilerle ilgili bölüm anketin ilk bölümünü, algılarla ilgili bölüm ise ikinci bölümünü oluşturmaktadır [31] . İlk aşamada veriler dört grup ve 200 denekten toplanmıştır. Amaç hizmet boyutlarının geçerliliğini ve boyutlarını test etmektir. Verilerin analizinde önce algılanan hizmet kalitesi hesaplanmıştır.

Algılanan hizmet kalitesi=Algılanan Hizmet(Performans) – Beklenen Hizmet(Performans)

Güvenilirlik analizi ve faktör analizi sonunda ölçek 34 ifadeye ve boyut 7’ye düşürülmüştür. Alfa katsayısı ölçekte yer alan soruların varyansları toplamının genel varyansa

oranlaması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. [37] . İkinci aşamada yine dört farklı hizmet sektöründen 200 adet denek kullanılmıştır. Veriler ayrı ayrı analiz edilmiştir ve yine güvenilirlik analizi ve faktör analiziyle 34 olan ifade sayısı 22'ye ve 7 olan boyut sayısı 5'e düşürülmüştür. Böylece ankette son hale ulaşılmıştır.

3.6.2 Servqual Hizmet Kalitesinin Boyutları

Sürekli değişen ve artan müşteri ihtiyaçlarını karşılayabilmek için bu ihtiyaçların bilinmesi gerekmektedir. Hizmet kalitesi geliştirilme uygulamalarında en çok yapılan hata, işletmede hizmet sırasındaki bütün faktörlerin eşit düzeyde önemli görülmesidir. Ancak hizmet çeşitlerine ve müşterilere göre faktörlerin önem dereceleri muhakkak değişecektir. İşletmeler, faktörlerin önem derecelerini doğru bir şekilde sıralayıp ağırlıklarını belirler ve önlemlerini ona göre alırlarsa daha ekonomik ve daha doğru şekilde hizmet kalitesini artıracaklardır. Boyutların önem derecelerine müşteriler beklentileri doğrultusunda karar vereceklerdir.

Müşteri beklentilerini geçmiş deneyimler, gereksinimler, diğer müşterilerle ilişkiler oluşturmaktadır. Çalışmada müşteriler hizmet kalitesini değerlendirirken ortaya on boyut çıkmıştır. Bu boyutlar aşağıda açıklandığı gibidir [32, 18].

Fiziksel Görünüm: Fiziksel olanaklar, ekipmanlar, hizmet ile ilgili araçlar, çalışanların görünümü, dekorasyon ve iletişim araçları olarak tanımlanmaktadır.

Güvenilirlik: Söz verilen hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği, müşterilerin yaşadığı problemlerin çözümü gibi konuları içermektedir.

Heveslilik: Müşterilere yardım etme isteğinin bulunması, hizmetin doğru ve hızlı bir şekilde verilmesini içermektedir.

Yeterlilik: Çalışanların bilgili ve nazik olması, müşterilerde güven duygusu oluşturulabilme becerileri, iş görenlerin müşteri sorularına cevap verebilme durumu bu kapsamda değerlendirilmektedir.

Empati: Hizmet sunanların kendilerini müşterileri yerine koyabilmelerini, her bir müşteriye bireysel olarak ilgi göstermelerini ve müşteri gereksinimlerinin iş görenlerce bilinmesini içermektedir.

Nezaket: Personelin, kibar, saygılı, düşünceli ve cana yakın olmasıdır.

Kredibilite: Servis sunanın inandırıcılığı ve dürüstlüğüdür.

Güvenlik: Tehlike, risk ve tehlikeden uzak olmaktır.

Erişilebilirlik: Ulaşma ve bağlantı kurma kolaylığıdır.

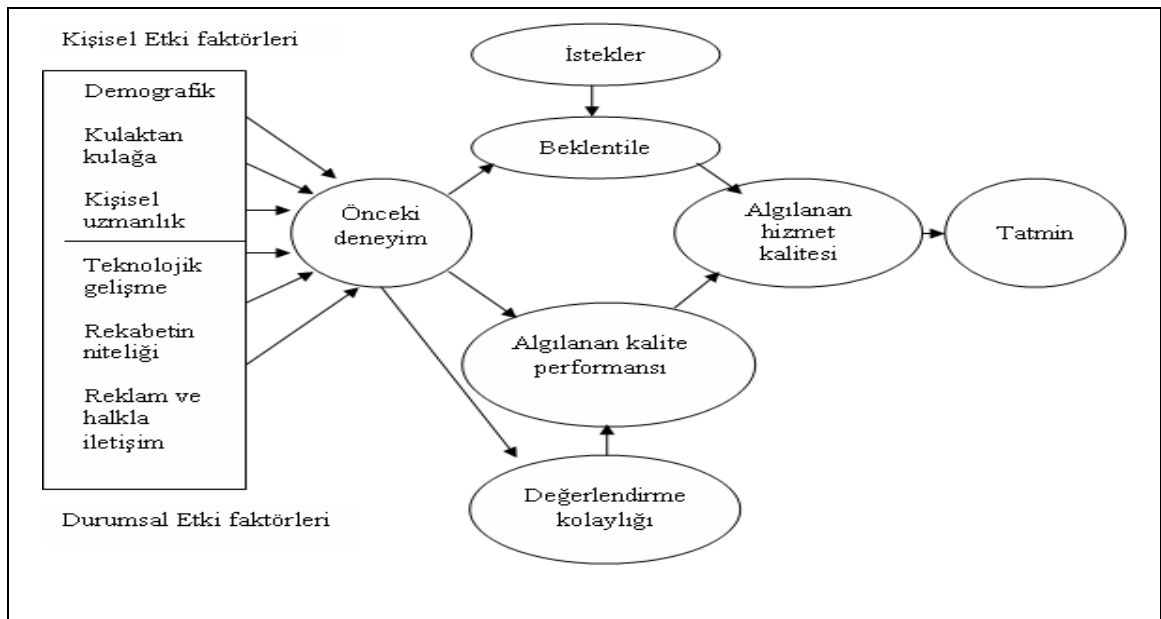
İletişim: Müşterileri dinlemek ve anlayacağı bir dilde bilgilendirmektir.

Yeni ölçekte 10 boyut arasındaki fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik korunmuş, bunun dışında kalan boyutlar güvence ve empati (duyarlılık) boyutlarıyla ölçüğe dahil edilmiştir. Güvence boyutunun içinde inanılrlık, güvenlik, yetenek ve nezaket; empati boyutu içinde ise müşteriye anlama, ulaşılabilirlik ve iletişim boyutları yer almaktadır.

3.6.3 Algılanan Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet kalitesi; algılanan hizmet performansı ve beklenen hizmet performansı arasındaki farktır. Algılanan hizmet performansı, müşterinin hizmet alımı sırasındaki bileşenlere yaptığı değerlendirmelerin toplamından oluşmaktadır. Beklenen hizmet performansı ise müşterinin hizmet alımından önce kafasında belirlediği, çevreden duydukları, ihtiyaçları ve kişisel özellikleri gibi etmenlere bağlı olarak gelişir.

Algılanan hizmet kalitesi süreci Şekil 3.6'da gösterilmiştir [38] .



Şekil 3.6 Algılanan hizmet kalitesi süreci

Algılanan hizmet performansı - Beklenen hizmet performansı sonucu algılanan hizmet kalitesi ortaya çıkmaktadır. Algılanan hizmet performansının beklenen hizmet performansından yüksek olması, müşteriye beklentilerinden fazla hizmet verildiğini, beklenen hizmet

performansının algılanan hizmet performansından büyük olması ise, müşteri beklentilerinin karşılanmadığını göstermektedir.

Müşteri beklentilerini yaratan ve etkileyen faktörler genel bir çerçevede içinde geçmiş deneyimler, kişisel ihtiyaçlar, istekler, kulaktan kulağa iletişim ve dış iletişim kaynakları (reklam, fiyat,...vb.)olarak dört ana başlık altında toplanabilir [10] . Beklentileri oluşturan en büyük etmen ihtiyaçlardır. İhtiyacı tam olarak giderilmeyen bir müşteride, hizmet alımı süreci ne kadar olumlu geçerse geçsin memnuniyetsizlik oluşacaktır. Aynı şekilde, ihtiyacı tam olarak giderilen ancak, hizmet alım süreci kötü geçen müşteride işletmeden memnun kalmayacaktır. Kaliteli bir hizmet verebilmek için hizmet sonunda elde edilen çıktı ve hizmet süreci beraber değerlendirilmelidir. Müşteri beklentilerini etkileyen diğer bir faktörde işletmeyle ilgili dışarıdan duyulan yorumlardır. Bu yorumlar ne kadar iyi olursa beklentide o derece artacaktır. Ancak kaliteli bir hizmetle bu beklenti karşılanabilir. İşletme için dışarıda bahsedilen olumsuz düşünceler işletmeden beklentileri azaltacak belki de müşteri kaybına neden olacaktır. İşletmeden memnun müşteriler, işletmeye geri dönecek, memnun olmayanlar, müşteri kaybına neden olacaktır. Reklam bireylere ulaşabilmek için kullanılan en verimli yollardan birisidir. Reklam, henüz işletme müşterisi olmayan bir bireyin kafasında işletmeyi ve alacağı hizmeti oluşturmasına yardımcı olacaktır. İşletmeden beklentiler büyük oranda reklamlar sayesinde belirlenecektir.

Beklenen performansı etkileyen faktörler işletmenin kontrol edebildiği ve edemediği faktörlerdir [10] .

- **İşletmenin kontrol edebildiği faktörler:** Hizmet ya da ürünün özellikleri ve sunumu, faaliyetleri, hizmet alınan mekan, fiyat, gibi unsurlardan oluşan, faktörler işletme tarafından kontrol edilebilmektedirler. Özellikle hizmetlerin alındığı fiziksel ortamları oluşturan üç unsur işletmelerin kontrol edebildiği faktörler arasında sıralanır [38] .

Çevre faktörleri: Hemen fark edilme düzeyinin altındaki fon koşullarıdır ve özellikle olumsuz olduklarında dikkat çekerler. Bu faktörler arasında kulağı rahatsız edici müzik ya da gürültü sayılabilir.

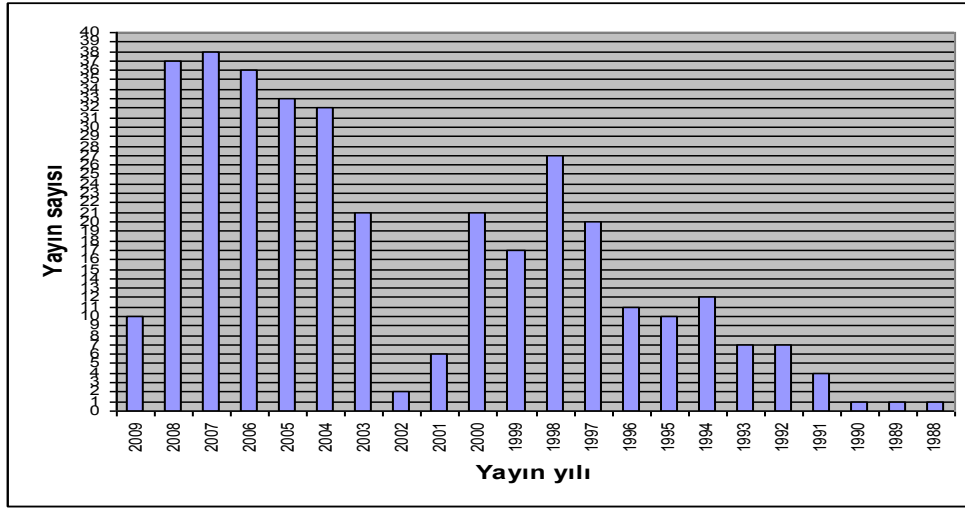
Görsel faktörler: İşletmelerde göze hitap eden unsurlardır.

Toplumsal faktörler: İşletmedeki diğer müşteriler ve çalışanların oluşturduğu ortamdır.

- **İşletmenin kontrol edemediği faktörler:** İşletmenin kontrol edemediği faktörler, müşterinin kişisel yapısı, psikolojik yapısı, sosyal durumu, rakipler, ülkelerde gelişen ekonomiler ve fiyatlandırmalardır.

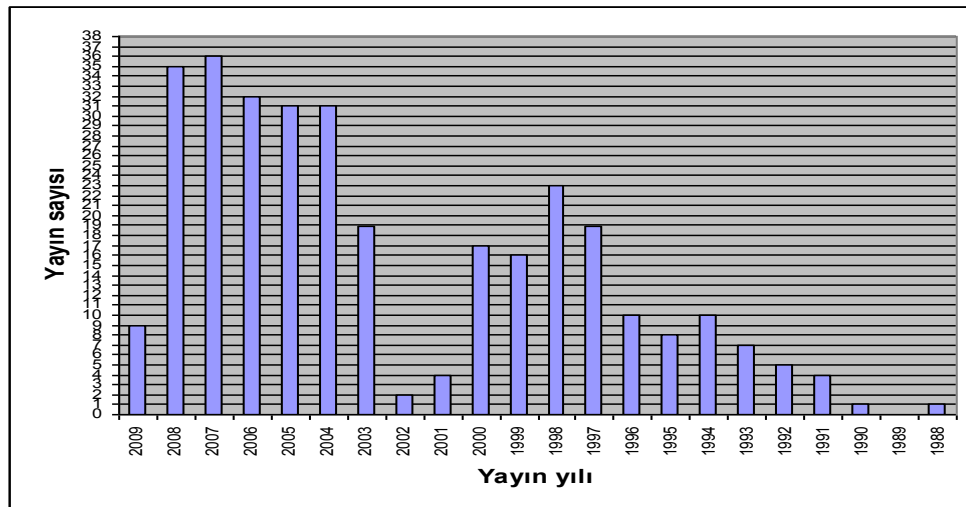
4.LİTERATÜR TARAMASI

Hizmet kalitesi ve Servqual Ölçüm yöntemi ile ilgili 1980 yılından günümüze kadar yayınlanan çalışmalar, veri tabanlarının “başlık” ve “özet” kısımlarında araştırılmıştır. Arama, önce “Hizmet Kalitesi” daha sonra “Servqual” ve son olarak içerisinde bu iki terimi ortak barındıran yayınlar incelenerek yapılmıştır. Hizmet kalitesi için özet kısmında yapılan araştırma sonucu, 1973 yılından günümüze kadar 19538 çalışma, Servqual için yapılan araştırma sonucu ise ilki 1988 yılında olmak üzere toplam 353 çalışma bulunmuş, hizmet kalitesi ve Servqual terimlerini birlikte barındıran 290 çalışmaya ulaşılmıştır.



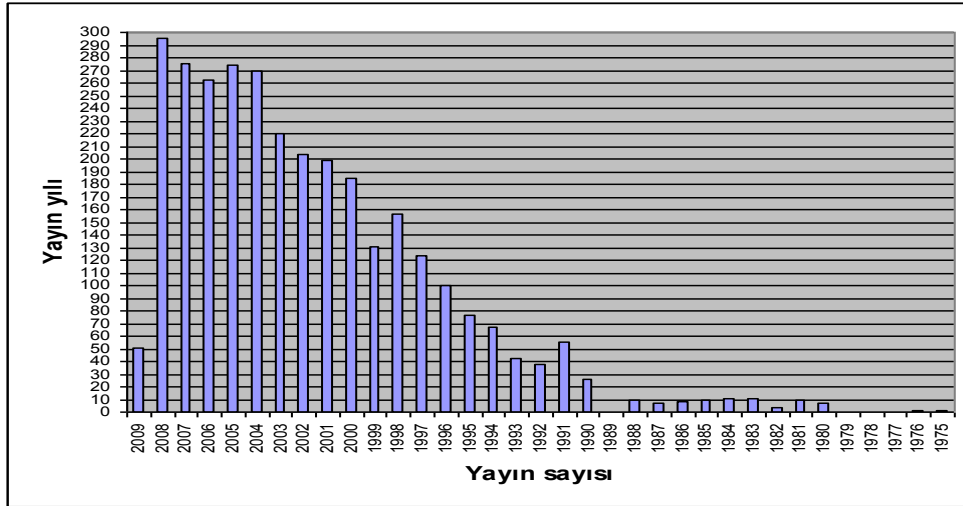
Şekil 4.1 Yıllara göre özetlerde yer alan “servqual ölçeği” yayın sayıları

Şekil 4.1’de görüldüğü gibi ilgili çalışmalar her yıl biraz daha artış göstermiştir.



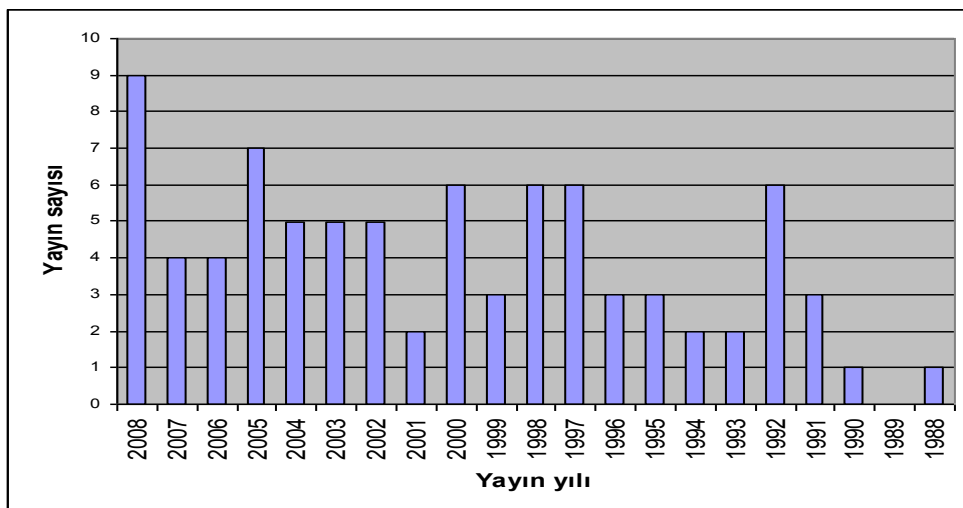
Şekil 4.2 Yıllara göre özetlerde yer alan “hizmet kalitesi” ve “servqual ölçeği” yayın sayıları

Şekil 4.2’te görüldüğü gibi Hizmet Kalitesi ve Servqual Ölçeği ile ilgili çalışmalar her geçen yıl biraz daha artış göstermiştir. Hizmet kalitesi için başlık kısmında yapılan araştırma sonucu, 1975 yılından günümüze kadar 3125 çalışma, Servqual Ölçeği için yapılan araştırma sonucu ise ilki 1988 yılında olmak üzere toplam 83 çalışma bulunmuş, hizmet kalitesi ve Servqual terimlerini birlikte barındıran 31 çalışmaya ulaşılmıştır.

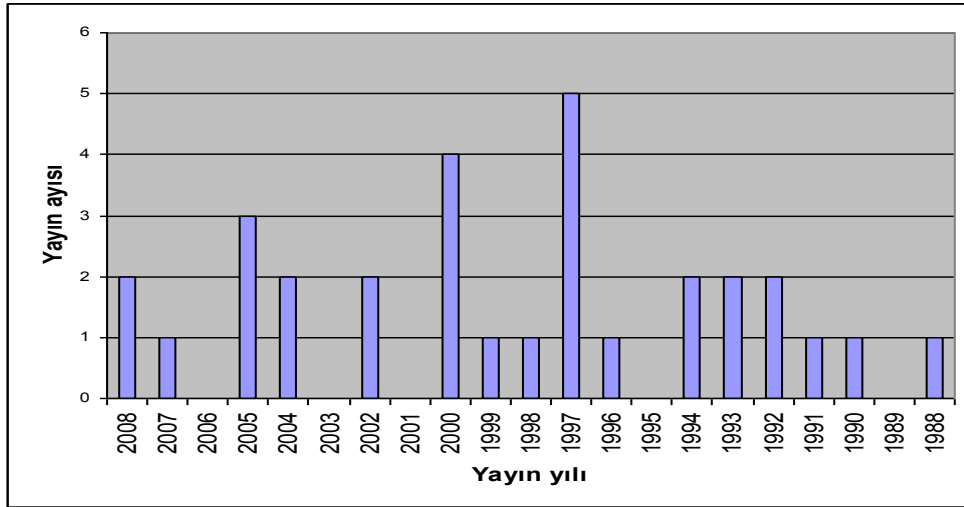


Şekil 4.3 Yıllara göre başlıklarda yer alan “hizmet kalitesi” yayın sayıları

Şekil 4.3’te görüldüğü gibi Hizmet Kalitesinin öneminin artmasıyla birlikte konu ile ilgili çalışmalar her geçen yıl biraz daha artış göstermektedir.

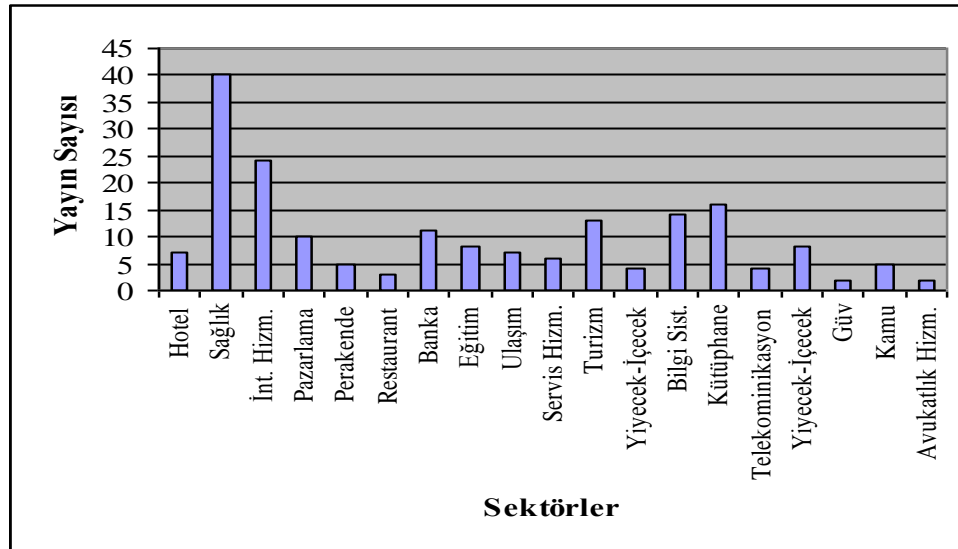


Şekil 4.4 Yıllara göre başlıklarda yer alan “servqual ölçeği” yayın sayıları



Şekil 4.5 Yıllara göre başlıklarda yer alan “hizmet kalitesi” ve “servqual ölçeği” yayın sayıları

Servqual hizmet kalitesi ölçüm yönteminde kullanılarak hizmet kalitesinin ölçüldüğü bazı sektörler Şekil 4.6’da verilmiştir.



Şekil 4.6 Sektörlere göre Servqual Ölçeği yayınları

Şekil 4.6’ya göre en Servqual Ölçümü içerisinde en fazla sağlık sektöründe çalışma yapılırken internet hizmetleri (Web sayfaları, internetle satış...v.d.) onu izlemektedir.

Hizmet kalitesi ve Servqual Ölçeği konularında yayınlanmış olan yayınlardan bazılarında ilişkin özetler aşağıda verilmiştir.

Bougoure ve Lee (2009), “Hong Kong Market ve Süpermarketlerinde Servis Kalitesi” adlı çalışmada Hong Kong’taki market ve süpermarket müşterilerinin algıladıkları hizmet kalitelerini belirlemeye çalışmış, sonuçta süpermarket ve marketlerin beklenenin altında bir performansla hizmet verdiklerini, özellikle satıcıların ve görsel materyallerin müşteri beklentilerini karşılamadığını belirtmiş, perakende sektöründe hizmet veren bu merkezlerin rekabete dayanabilmeleri için değişimleri gerektiğini vurgulamışlardır [39] .

Zafiroopoulos ve Vrana (2008), “Yunanistan Yüksek Eğitim Enstitüsü’nde Servis Kalitesi Değerlendirmesi” isimli çalışmada Yunanistan Yüksek Eğitim Enstitüsünde servis kalitesinin öğrenci ve personel açısından nasıl algılandığını ölçmüşlerdir. Kalite algılamalarında öğrenci ve personel arasında boşluklar (algı-beklenti) açısından önemli bir fark bulunduğu, personelin servqual skorlarının öğrencilerinkinden daha düşük olduğu belirtilmiştir. Fakat aralarında istatistiksel olarak önemli bir fark bulunamamıştır [40] .

Pakdil (2007), “Havayollarında Servis Beklenti ve Algıları: Servqual Skor İle Bir Analiz” isimli çalışmada Türk Havayollarında Servqual Analizi yöntemi ile servis kalitesini ölçmeye çalışmıştır. Yapılan çalışma sonucu heveslilik boyutunun en önemli, somut özellikler boyutunun ise en önemsiz boyut oldukları belirlenmiştir [41] .

Donnelly, Kerr, Rimmer ve Shiu (2006), “Servqual Analizi Kullanarak Polis Servis Kalitesinin Belirlenmesi” isimli çalışmada İskoçya Strathclyde Polis Merkezinin kalite yaklaşımını ölçebilmek amacıyla yapmışlardır. Sonuçta polis merkezinden yararlanan kişilerin beklentileri ile algıları arasında önemli farklar bulunduğu tespit edilmiştir [42] .

Kassim ve Bojei (2002), “Servis Kalitesi: Malezya Telemarket Endüstrisinde Boşluklar” isimli çalışmada müşteri beklentileri ve servis kalitesi arasındaki uyumsuzluk araştırılmıştır. Araştırma, basit örnekleme yöntemiyle 100 kişi üzerinde yapılmış, müşteri beklentisi ve algılama arasında önemli farklar bulunduğu ortaya çıkmıştır [43] .

De Man, Gemmel, Vlerick, Van ve Dierckx (2002), “Nükleer Tıpta Servis Kalitesinde Hasta ve Personel Algılaması ve Hasta Memnuniyeti” isimli 259 hasta ve 24 personel üzerinde yaptıkları çalışmada, hastaların somut özellikler ve güven boyutunu dikkate aldığını, personelin ise empati dışında bütün boyutlarda hastalardan daha düşük kalite algılamasına sahip olduklarını belirlemişlerdir. Hastaların hizmet kalitesi algılamasında memnuniyet ve özellikle

güvenilirlik, somut özellikler ve güven boyutlarının etkili olduğu belirlenmiş, nükleer tıbbın fiziksel ekipman ve yetenekli personele ihtiyaç duyduğu vurgulanmıştır [44] .

Uzun (2001), “Türkiye’de Bir Üniversite Hastanesinde Hasta Memnuniyeti” isimli çalışmasında, müşteri memnuniyetinin hastanelerde hizmet kalitesi için önemli bir ölçü olduğunu vurgulamış, 422 hastada yaptığı ölçümler sonucu ağırlıklandırılmış Servqual Skorlarının genelde düşük çıktığını belirtmiştir. Yaş, cinsiyet, eğitim gibi demografik özelliklerin Servqual boyutları bazında etkili olduğu, beş boyutun tamamı için Servqual skorlarının negatif çıktığı belirlenmiştir. Somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvenlik ve empati boyutlarında düzeltmeler yapılması ve müşteri memnuniyetinin gösterilecek özenle basamak basamak artırılması tavsiye edilmiştir [45] .

Van Iwaarden, Van Der Wiele, Ball ve Miller (2004), önemli Web sitelerinin kullanılabilirliğinin ve dizayn kalitesinin değerlendirilmesi amacıyla Northeastern(NEU) ve Erasmus Üniversitelerinde yaptıkları “Web Sitelerinin Kaliteleri, Northeastern ve Erasmus Üniversitesi Öğrencileri Arasında Bir Araştırma” isimli çalışmalarında NEU üniversitesi öğrencilerinin interneti daha fazla kullandığı, iki üniversite öğrencilerinin değerlendirmeleri açısından yaş, cinsiyet ve eğitim bölümleriyle ilgili küçük farklar olmasına rağmen çok önemli bir fark bulunmadığı vurgulanmıştır [46] .

Coleman, Xiao, Bair ve Chollett (1997), “Servqual Ölçüm Yöntemi Kullanarak kütüphane Servis Kalitesinin Ölçülmesi” adlı çalışmada, çalışmanın hizmet kalitesi ölçme amacıyla Leonard L. Berry, A. Parasuraman ve Valarie A. Zeithaml tarafından ortaya çıkarılan Servqual ölçüm yöntemiyle yapıldığı vurgulanmış, çalışmanın sonucunda, kütüphanenin sağladığı hizmetle müşteri beklentileri arasında uyumsuzluk çıktığı belirtilmiştir [47] .

Jannadi, Assaf, Maghraby ve Al-Saggaf (2000), hizmet kalitesi Suudi Arabistan için birinci dereceden önemli olan Saudi Consolidated Electric Company için yaptıkları “Suudi Arabistan Doğu SCECO’da Hizmet Kalitesi Boşlukları” isimli çalışmaları sonucunda, müşterilerin hizmet kalitesi değerlendirmelerinde etkili olan boşlukların müşteri beklentileri, yönetim algılamaları, hizmet kalitesi şartnamesi, hizmet performansı ve dış iletişimin olduğu belirlenmiş, en önemli boşluğun ise hizmet performansı olduğu vurgulanmıştır [48] .

Lam ve Zhang (1999), “Seyahat Acentelerinde Hizmet Kalitesi: Hong Kong Seyahat Acentalarında Bir Örnek” adlı çalışmalarında, seyahat acentalarının son yıllarda artan müşteri talepleri ve iç rekabetten dolayı sıkıntılı zamanlar geçirdikleri, acentalar aleyhine şikayetlerin 1996/97’de önceki yıllara göre %12.4 arttığı vurgulanmıştır. Çalışmanın amacı, müşteri

beklenti ve algılamalarını ölçerek faktör analizi ile müşteri memnuniyetini artırabilecek faktörlerin tespit edilmesi olarak açıklanmıştır. Sonuç, müşteri algılarının beklentilerinden düşük olduğunu, beklenti ve algı farkının en büyük olduğu boyutun ise güvenilirlik boyutu olduğunu göstermektedir. Ayrıca çalışmada ortaya çıkan beş boyutun 26 soruya uygulanan faktör analizi sonucu ortaya çıktığı ve müşteri memnuniyetinin bu beş boyuta bağlı olduğu belirtilmiştir [49] .

Llosa, Chandon ve Orsingher (1998), “Servqual Boyutluluğunun Deneysel Araştırılması” adlı çalışmada, hizmet kalitesi ölçeği Servqualin ilk önce kavramsal yapısı ve gelişimini açıklamış, ikinci olarak ise birkaç çalışma ile yeniden inceleme yapılmıştır. Son olarak ölçeğin boyutluluk kavramı, 22 ifade ve beş boyut incelenmiştir [50] .

Raspollini ve arkadaşları (1997), “Servqual Ölçeği Kullanılarak Kan Nakil Merkezinde Bulunan Klinik Tedavi Uzmanlarının Memnuniyetlerinin Ölçülmesi” adlı çalışmada verilerin anket yöntemiyle müşterilerin algı ve beklentileri şeklinde toplandığı, anket yöneltilen kişilere 5 boyuta göre gruplandırılmış 14 soruyu mükemmel işletme ve çalıştıkları işletme olmak üzere 1’den 7’ye kadar numaralandırmalarının istendiği belirtilmiştir. Dağıtılan anketin %49’unun (184) geri döndüğünden bahsedilmiş, Servqual ölçüm yönteminin söz konusu hizmet kalitesini ölçmek için kullanışlı bir yöntem olduğu vurgulanmıştır [51] .

Lam (1997), “SERVQUAL: Hong Kong’ta Bir Hastanenin Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Bir Yöntem” adlı çalışmasında, hizmet kalitesi ölçümünde Servqual Yönteminin kullanıldığından bahsedilmiş, Servqual Yönteminin hizmet kalitesi ölçme bakımından sağlık sektöründe tutarlı ve güvenilir bir ölçüm aracı olduğu vurgulanmıştır. Beş boyutun Servqual Yönteminin ana noktaları olduğu söylenmektedir. Araştırmanın sonucunda, sağlık sektöründe hizmet performansının fiziksel öğelerden çok yeterlilik ve profesyonelliğe dayandığı söylenmektedir [52] .

Becker ve arkadaşları (1997), “Teksas Perakende Çiçek Endüstrisinde Tüketici Algılamaları” isimli çalışmada, Teksas’taki çiçekçiler ve süpermarketlerin çiçek departmanlarından alışveriş yapan müşterilerin algı ve beklentileri ölçülmüştür. Çiçekçilerin müşterileri 3.2 yıl daha yaşlı, daha yüksek gelire sahip müşteriler olup, süpermarket müşterilerinden daha fazla alışveriş yapmaktadırlar. İki grupta güvenilirlik en önemli boyut iken, somut özellikler en önemsiz boyuttur. Çiçekçi müşterilerinin algılanan hizmet kaliteleri, süpermarket müşterilerinden daha fazladır. Her iki tarafında beklentileri algılarından daha yüksektir. Sonuç olarak çiçekçilerin müşteri beklentilerini süpermarketlerden daha iyi karşıladıkları vurgulanmıştır [53] .

Nitecki (1996), “Akademik Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Kavramını Değiştirmek ve Ölçmek” adlı çalışmada, kütüphanelerin yeni değerlendirmelere ihtiyaç duyduğunu vurgulamış, Servqual analizinin müşteri algı ve beklenti farkını kullanarak hizmet kalitesini ölçen bir araç olduğu belirtilmiştir. Araştırma sonucunun çıkarımlarının kütüphane yönetimi ile görüşüldüğü ve gelecekte uygulanabilir önlemlerin alınmasının sağlandığı belirtilmiştir [54] .

Pitt, Watson ve Kavan (1995), “Hizmet Kalitesinde Danışma Sistemlerinin Etkileri” adlı çalışmada, danışma birimlerinin hizmet sisteminin önemli bir parçasını oluşturduğu ve araştırmacıların hizmet kalitesi ölçerken danışmanlık etkilerini ölçüme katmamalarının hatalı bir yaklaşım olduğu vurgulanmıştır. Servqual ölçüm sisteminin pazarlama sektöründe hizmet kalitesinin iyi bir ölçüm aracı olduğundan ve Servqual Hizmet Kalitesi boyutlarından bahsedilmiştir [55] .

Hebert (1994), “Kanada Hükümet Kütüphaneleri Ödünç Kitap Alıp Verme Bölümlerinde Hizmet Kalitesi Araştırması” adlı çalışmasını, 38 büyük kütüphanenin 130 ödünç kitap alıp verme biriminde, kütüphane ve kütüphane müşterisi bakış açısıyla gerçekleştirmiştir. Çalışma sonucunda müşteri beklentilerinin algılarından daha büyük olduğu ortaya çıkmıştır. Güvenilirlik müşteriler tarafından en önemli ve servqual skoru en düşük olan boyut olarak belirlenmiştir [56].

Brown, Churchill ve Peter (1993), “Hizmet Kalitesi Ölçümünü Geliştirmek” adlı çalışmada, Servqual Ölçüm Yönteminde algı ve beklenti farkı kullanıldığı ve hizmet kalitesi ölçümünde en popüler ölçüm sistemi olduğu fakat farklı kalite skorları gibi pek çok problemi olduğu, alternatif bir metodun Servqualden daha uygun ve uzman olabileceği belirtilmiştir [57].

Witt ve Stewart (1996), “Avukatlar ve Müşteri ilişkileri” adlı çalışmada, meslek hayatını devam ettirebilmenin hayati parçasının mevcut müvekkili elde tutma ve yeni müvekkil kazanma olduğu vurgulanmıştır. 4 küçük avukatlık bürosunun avukatlarının yeni müşterilerine anketler göndererek bu çalışmaya katkıda buldukları ve yeterli yanıtın 3 firmadan geldiği belirtilmiştir. Müşteriler için en önemli boyutun haberleşmenin tabi olduğu güvenilirlik boyutu ve yeterlilik boyutu olduğu bildirilmiştir. En önemsiz boyutlar ise nezaket ve ulaşım olarak belirlenmiştir [58].

5.MATERYAL ve METOT

5.1. Materyal

Ülkemizde, Emniyet Teşkilatı, toplumun iç huzur ve güvenini sağlamakla görevlidir. Emniyet Teşkilatı'nın vatandaşların huzurunu sağlayabilmesi, güvenlerini elde edebilmesi için, her zaman vatandaşla içli dışlı olan teşkilat çalışanlarının hizmet kalitesinin daima yüksek olması gerekmektedir. Genellikle her görevlerinde problemler ortamlarda, zor anlarda vatandaşla karşı karşıya gelen teşkilat çalışanlarının halka karşı her zaman sorumlu, yardımcı ve güvenilir olması gerekmektedir. Emniyet teşkilatının hatalarından devlet etkilenecektir, bu da ülke içinde karmaşık, düzensiz bir ortam olarak geri dönecektir. En ufak mahalleden metropole kadar hemen hemen her bölge Emniyet'in sorumluluğu altındadır. Bu kurum ülke açısından çok önemli, görevini aksattığında ülkenin iç huzurunun da bozulacağı bir kurumdur.

Asıl amacı toplumun iç huzur ve güvenini sağlamak olan Emniyet Genel Müdürlüğü'ne bağlı 81 il teşkilatı ve bu illere bağlı ilçe teşkilatları (Jandarma Bölgeleri hariç) bulunmaktadır. Emniyet Genel Müdürlüğü bünyesinde 34 daire başkanlığı bulunmaktadır. Daire başkanlıklarından bir kısmı bazı il teşkilatlarında da bulunurken, bazılarında ilin kapsamına göre değişik dairelere bağlı şubeler veya bürolar olarak da bulunabilmektedir. Genel Müdürlük Emniyet Teşkilatının iç düzen ve dengesini sağlamakla görevlendirilmiştir.

5.2. Metot

5.2.1 Araştırmanın önemi, kapsamı ve sınırları

Görevini iyi yapan bir Emniyet çalışanı, teşkilatı insanların gözünde iyi bir konuma, güvenilir bir kurum haline getirirken, görevini kötü yapan bir çalışan, kurumu zor duruma sokacaktır. Her zaman vatandaşla içli dışlı olan çalışan, güler yüzlü, sabırlı, yardım sever ve ilgili olmalıdır. Bu da çalışanların görevlerini sevmelerinden, yeterli motivasyondan geçmektedir. Emniyet Teşkilatı için mutlu bir çalışan, ülkede mutlu bireyler oluşturacaktır. Her hizmet sektöründe olduğu gibi Emniyet Teşkilatında da beklentiler yüksek düzeydedir. Bu beklentileri en iyi şekilde karşılamanın yolu personel performansından, insanların hizmet alırken geçirdikleri süreçten geçmektedir. Personel ve halk sürekli iç içe olduğundan Emniyet Teşkilatının kalite sorumluluğu personele yüklenmiştir. Halk için, teşkilatın kalite ya da kalitesizlik performansını yönetim değil, personel üstlenmektedir.

İç hizmet kalitesi sağlanmış olan bir personelin verimli çalışmaması için hiç bir neden yoktur. İç hizmet kalitesinin sağlanabilmesi içinse personelin istek ve eksiklikleri bilinmelidir.

İç hizmet kalitesinin iyileştirilebilmesi içinde ölçülmesi gerekmektedir. Ölçülemeyen bir şeyin iyileştirilemeyeceği kesindir. Bu yüzden doğru ve belirli noktalara dikkat edilerek ölçümler yapılmalıdır.

Hizmet kalitesinde yaygın olarak kullanılan ölçüm modellerinden Servqual ölçeği pek çok kısıtlamaları olmasına rağmen en fazla kullanılan ölçektir. Bu ölçek beş kalite boyutundan oluşmaktadır. Bunlar; somut özellikler, güvenilirlik, heveslik, duyarlılık ve yeterlidir. Bu ölçüm yöntemiyle iç hizmet kalitesinin ölçümü için personelin kurumdan beklentisi ve algısı sorulmalıdır.

Araştırmanın uygulanmasında, Emniyet Genel Müdürlüğü kapsamında faaliyet gösteren Emniyet Genel Müdürlüğü ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü personeli (teknisyen, tekniker, mühendis...vb.) bulunmaktadır. Araştırma grubunun Emniyet Teşkilatı seçilmesinin nedeni, ülkede bulunan pozisyonun önemlilik derecesidir. Bu sayede gerekli önlemleri önerilecek, iç hizmet kalitesi artırılmaya çalışılacaktır. Araştırma iki grup halinde yapılmıştır. İlk grup Emniyet Genel Müdürlüğü Merkez personeli ikinci grup ise, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'dür. Diğer taşra teşkilatının araştırmaya dahil edilememesinin sebebi, mesafe, zaman, maliyet fazlalığıdır.

Örnekleme yöntemi basit rassal örnekleme yöntemidir. Yaklaşık olarak 400 kişilik teknik personel bulunan teşkilata ilişkin verilerin toplanması için anket çalışması yapılmıştır. EGM ve Ank. Emn. Md. personeline uygulanan anketlerden 180 tanesi değerlendirme için uygun bulunmuştur. 180 kişiye uygulanmıştır. Ayrıca, anakütle sayısı bilindiği için minimum örneklem büyüklüğü "n" aşağıdaki formülle hesaplanmıştır. [59]

$$n = \frac{N \times z_{\alpha}^2 \times p \times q}{(z_{\alpha}^2 \times p \times q + d^2)}$$

z_{α}^2 : $\alpha = 0.05$ anlamlılık düzeyinde z-tablo değeri; 1.96; d: ana kütle parametresi ile örnek istatistiği arasındaki kabul edilebilir oranı $d=0.10$; $N=400$; p: gözlenen olayın gerçekleşme olasılığı; q: gözlenemeyen olayın gerçekleşme olasılığı (p ve q ile ilgili örneklemede herhangi bir ön tahmin yapılamadığı için $p=q=0.5$ alınmaktadır) olmak üzere $n=78$ çıkmıştır. 78 personelin ana kütle temsil edebileceği belirlenmiştir. Dolayısıyla değerlendirmeye alınan 180 anketin örneklem büyüklüğü için yeterli olduğu desteklenmiştir.

Bu araştırmanın amacı; genel olarak Emniyet Teşkilatının özel olarak ise Emniyet Genel Müdürlüğü ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü çalışanlarının iç hizmet kalitesini ölçmektir. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren Emniyet Teşkilatının (Emniyet Genel Müdürlüğü ve

Ankara İl Emniyet Müdürlüğü) çalışanlarının beklentilerine cevap verip veremediğinin araştırılmasıdır.

Bunun yanında;

- Emniyet Genel Müdürlüğü ile Ankara İl Emniyet Müdürlüğü arasında iç hizmet kalitesi bakımından anlamlı bir fark olup olmadığının saptanması,
- Emniyet Genel Müdürlüğü (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü) personelinin beş boyuta verdikleri önem sırasını bulabilmek,
- Bağımsız değişkenler olan yaş, medeni durum, eğitim, cinsiyet ve gelir göz önüne alınarak hizmet kalitesi boyutlarının değerlendirmesini yapabilmektir.

Beş boyut arasında sıralama yapılabildiği takdirde, çalışanların neye daha fazla, neye daha az önem verdikleri anlaşılabilir, kalite iyileştirme çalışmalarını sırasında buna dikkat edilecektir. Araştırmanın bağımlı değişkeni, uygulanan Servqual Ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan Algılanan Hizmet Kalitesi Skoru (Servqual Skoru)'dur. Bağımsız değişkenler, çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi ve gelir düzeyleridir.

Araştırmada veriler anket yöntemiyle beklentiler ve çalışanların algıları kısımları şeklinde iki grup halinde toplanmıştır. Verilere faktör analizi uygulanarak boyutlar tekrar değerlendirilmiş, boyutların güvenilirlik analizi yapılmış, algılanan hizmet kalitesi skorları hesaplanmıştır. Hizmet kalitesine yönelik beklenti ve algı değerleri test edilip aralarındaki farklar ve bu farkların dereceleri t-testleri ile belirlenmiştir. Demografik özelliklerin oluşturduğu bağımsız değişkenler ile sözkonusu bağımsız değişkenlerin etki edebileceği düşünülen hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin genel değerlendirmeler, beklenen ve algılanan hizmet kalitesi arasındaki ilişkiler varyans analizi testleri ile ortaya konulmuştur. Anket formu 4 bölümden oluşmaktadır. İlk iki bölümde görüşülen kişiler, 22 adet soruyu önce ideal işyeri için sonra kendi iş yerleri için "1" hiç katılmıyorum "5" tamamen katılıyorum anlamına gelmek üzere 1'den 5'e kadar numaralandırmıştır. Üçüncü bölümde, öngörülen beş hizmet kalitesi boyutları belirtilmeden tanımlarına göre toplamları 100 olacak şekilde önem derecelerine göre puanlandırılmıştır. Son bölümde, cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim ve gelir durumu gibi kalitatif ve kantitatif değişkenler sorulmuştur. (Bkz. Ek2)

5.2.2 Araştırmanın hipotezleri

Hipotez, genel anlamda, bir durum hakkında ileriye sürülen bir varsayımdır. Buna göre, istatistik hipotez anakütle (popülasyon, yığın) parametresi değeri hakkında ileri sürülen bir varsayım veya kabuldür. İstatistik test ise, örnek kümesini kullanarak bir hipotezin geçerli olup

olmadığını ortaya koyma sistemidir [60] . Araştırmanın hipotezleri aşağıda verildiği şekilde kurulmuştur.

H_0 : EGM ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü arasında boyutlar bazında servqual skorları açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü arasında boyutlar bazında servqual skorları açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır.

H_0 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) çalışan personelin kalite boyutları bazında algılanan hizmet performansları ile beklenen hizmet performansları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) çalışan personelin kalite boyutları bazında algılanan hizmet performansları ile beklenen hizmet performansları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

H_0 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı algılamasında (hizmet performansı beklentisinde, algılanan hizmet kalitesinde) anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı algılamasında (hizmet performansı beklentisinde, algılanan hizmet kalitesinde) anlamlı bir fark bulunmaktadır.

5.2.3 Verilerin analizi

Araştırmanın verileri SPSS 11.0 istatistik paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde %95 güvenilirlik seviyesi kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla güvenilirlik analizi, ortalamalar arası farklılık için t testi, ve anakütle ortalamalarının karşılaştırılmaları amacıyla varyans analizi kullanılmıştır.

t testi, hipotez testlerinde en yaygın olarak kullanılan yöntemdir. t testi ile iki grubun ortalamaları karşılaştırılarak, aradaki farkın rassal mı, yoksa istatistiksel olarak anlamlı mı olduğuna karar verilir [61] . Değerlerin ortalamanın çevresindeki dağılımını ölçmek için en yaygın biçimde kullanılan nicelikler varyans ve varyansın karekökü olan standart sapmadır. Varyans analizi, anakütle ortalamalarının karşılaştırılmasında kullanılan istatistiksel bir teknik olup, anaküteller içindeki değişim ile anakütle ortalamaları arasındaki değişimi karşılaştırır.

6.BULGULAR ve TARTIŞMA

6.1 Faktör Analizi ve Güvenilirlik

Servqual ölçeğinde temel olarak 5 boyut ve 22 ifadeden bahsedilmektedir. (Bkz. Ek.1) Ancak, ifadelerde oluşabilecek farklı anlaşılabilirlik analizlerin güvenilirliğini zedeleyebileceğinden, hazırlanan soruların kaç boyutta (faktör) algılandığını anlayabilmek amacıyla faktör analizi uygulanmıştır. Bu analiz sonucu 22 ifadeden oluşan ankette 7. (Çalışanların güvenliği güvence altındadır), 12.(İşle ilgili verilecek kararlarda çalışanların görüşü alınır) ve 21. (Çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeler takip edilir ve bu gelişmeler çalışma ortamına taşınır) ifadeler çıkarılmış ve ifade sayısı 19'a düşmüştür. Faktör analizi sonucu özdeğerleri (Eigen values) 1'den büyük olan 5 faktör olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, korelasyon katsayısı 0.45 'in üzerinde olan ifadeler hesaplama katılmamıştır. Araştırma ifadeleri için uygulanan faktör analizi sonucu elde edilen Rotated Component Matrix Çizelge 6.1'de verilmiştir. (Bkz. Ek 3.) Rotated Component Matrix içerisinde bulunan değerler faktör ağırlıklarıdır.

Çizelge 6.1 Rotated Component Matrix çizelgesi

| | Rotated Component Matrix | | | | |
|-----|--------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| | Component | | | | |
| | güvenilirlik | heveslilik | duyarlılık | yeterlilik | somut ö. |
| S5 | ,840 | ,217 | 9,117E-02 | ,119 | 6,617E-02 |
| S6 | ,688 | ,269 | ,116 | ,330 | ,241 |
| S8 | ,682 | ,244 | ,191 | ,172 | ,156 |
| S4 | ,609 | ,162 | ,310 | ,194 | 5,692E-02 |
| S11 | ,116 | ,772 | 7,276E-02 | ,113 | ,306 |
| S9 | ,275 | ,676 | ,315 | 7,513E-02 | -1,91E-02 |
| S22 | ,172 | ,660 | -1,98E-04 | -2,60E-02 | -8,17E-02 |
| S10 | 9,316E-02 | ,604 | ,290 | ,208 | ,297 |
| S13 | ,126 | ,600 | ,521 | 7,832E-02 | ,135 |
| S16 | ,143 | ,191 | ,775 | -3,37E-03 | ,228 |
| S14 | 8,747E-02 | ,178 | ,737 | ,240 | 8,503E-02 |
| S15 | ,414 | ,257 | ,640 | ,313 | ,124 |
| S17 | ,358 | -8,62E-04 | ,575 | ,261 | 9,856E-02 |
| S19 | ,214 | ,112 | 4,371E-02 | ,839 | ,103 |
| S18 | ,210 | -9,14E-02 | ,252 | ,809 | 9,087E-02 |
| S20 | ,110 | ,339 | ,322 | ,619 | ,118 |
| S1 | 7,830E-02 | ,210 | ,153 | ,202 | ,831 |
| S3 | ,418 | ,201 | ,259 | ,153 | ,602 |
| S2 | ,540 | -1,176 | ,168 | -6,27E-02 | ,543 |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 7 iterations.

Rotated Component matrisi, ilk sütununda ifadeleri (soruları), diğer sütununda ise var olan faktörleri göstermektedir [62] . İfadelerin faktörler altındaki ağırlıklarına bakılarak, faktörler altındaki en büyük değerler belirlenmiş ve hangi ifadenin hangi faktör altında olması gerektiği anlaşılmıştır.

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi, faktör analizine uygunluğu test eder. Sonuç bir orandır ve %50'nin üzerindeyse örneklem faktör analizine uygundur denilebilir. KMO değerleri ve yorumları Çizelge 6.2'de verilmiştir [62] . Bu araştırmada KMO değeri 0.873 çıkmıştır. KMO değeri 0,873 olduğundan Çizelge 6.2' ye bakıldığında örneklemin faktör analizine uygunluğunun mükemmel seviyede olduğu görülmektedir. Bartlett küresellik testi ise, değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını gösterir. Eğer Bartlett testinin p değeri 0.05 anlamlılık derecesinden düşükse değişkenler analiz yapmaya uygundur denilebilir. Bu testte anlamlılığın 0.000 olması değişkenler arasında faktör analizi yapma için yeterli düzeyde bir ilişki olduğunu göstermektedir. (Bkz. Ek 3.)

Çizelge 6.2 KMO değerleri ve yorumları

| KMO Değeri | Yorumu |
|-------------------|-----------------|
| >0.80 | Mükemmel |
| 0.80 – 0.70 | İyi |
| 0.70 – 0.60 | Orta |
| 0.60 – 0.50 | Kötü |
| <0.50 | Kabul edilemez |

Faktör analizi sonrasında her boyutun ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik bir kavramın, özelliğın ya da nesnenin aynı yöntemi kullanmak suretiyle bağımsız fakat karşılaştırılabilir ölçümlerinin benzerliği anlamına gelmektedir [63] . Güvenilirlik analizleri, ölçümlerin tutarlılığını saptamada bir yaklaşımdır. Aynı objeyle ilgili iki ölçüm arasındaki korelasyonun hesaplanmasıdır [63] . Bir ölçeğın iç tutarlılığı Kuder ve Richardson tarafından geliştirilen Cronbach's Alfa formülleriyle hesaplanabilir.

Bu analiz sırasında Cronbach's Alpha modeli kullanılmıştır. Cronbach's Alpha değeri boyut altındaki soruların toplamdaki güvenilirlik seviyesini vermektedir. Çizelge 6.3'te görüldüğü gibi Cronbach's Alpha değerinin 0.70 ve üstü olduğu durumlar ölçeğın güvenilir olduğunu gösterir [64] .

Çizelge 6.3 Alfa katsayısı kriterleri

| Cronbach's Alfa | Seviye |
|------------------------|-----------------------|
| 00-0.40 | Güvenilir değil |
| 0.40-0.60 | Düşük güvenilirlikte |
| 0.60-0.80 | Oldukça güvenilir |
| 0.80-1.00 | Yüksek güvenilirlikte |

Araştırmada kullanılan servqual ölçeğinin algılar ile ilgili ifadeler için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0.9108, beklentiler ile ilgili ifadeler için yapılan güvenilirlik analizinde Cronbach's Alpha değeri 0.9175 ve beklenti ve algı ile ilgili ifadeler arasındaki farkın alınması sonucu elde edilen veriler için yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha değeri 0.9063 olarak çıkmıştır. Çizelge 6.4'te örnek grubunun boyutlar bazında algılanan hizmet ve beklenen hizmet performanslarına ait Cronbach's Alpha değerleri verilmiştir. (Bkz. Ek.4)

Çizelge 6.4 Hizmet kalitesi boyutlarına ait algı ve beklentilerin Cronbach's Alpha değerleri

| Boyutlar | Soru sayısı | Soru No | Algılama | Beklenti |
|-------------------------|--------------------|----------------|-----------------|-----------------|
| Somut Özellikler | 3 | 1,2,3 | 0.707 | 0.867 |
| Güvenilirlik | 4 | 4,5,6,8 | 0.830 | 0.657 |
| Heveslilik | 5 | 9,10,11,13,22 | 0.803 | 0.716 |
| Duyarlılık | 4 | 14,15,16,17 | 0.803 | 0.761 |
| Yeterlilik | 3 | 18,19,20 | 0.771 | 0.825 |

Çizelge 6.4 incelendiğinde, somut özellikler ve yeterlilik boyutlarında algılanan hizmet performanslarının; güvenilirlik, heveslilik ve duyarlılık boyutlarında ise beklenen hizmet performanslarının güvenilirliklerinin “oldukça güvenilir” seviyede çıktığı görülmektedir. Somut özellikler ve yeterlilik boyutlarında beklenen hizmet performansı ve güvenilirlik, heveslilik, duyarlılık boyutlarına ait algılanan hizmet performansları yüksek güvenilirliktedir. Çizelge 6.5'te orijinal servqual skorları ve araştırmanın servqual skorları için Cronbach's Alpha değerleri verilmiştir [65] . (Bkz. Ek 5) (Bkz. Ek 6)

Çizelge 6.5 Hizmet kalitesi boyutlarına ait Servqual Skorları Cronbach's Alpha değerleri

| Boyutlar | Orijinal Servqual Ölçeği | Çalışmanın Servqual Ölçeği |
|-------------------------|---------------------------------|-----------------------------------|
| Somut Özellikler | 0.72 | 0.684 |
| Güvenilirlik | 0.83 | 0.792 |
| Heveslilik | 0.82 | 0.785 |
| Duyarlılık | 0.81 | 0.773 |
| Yeterlilik | 0.86 | 0.762 |
| Genel | 0.87-0.90 | 0.906 |

Çizelge 6.5 incelendiğinde, araştırmanın bütün boyutları için güvenilirliklerin orijinal servqual ölçeği güvenilirlik değerlerine göre daha düşük olduğu, ancak güvenilirliğin oldukça güvenilir seviyede çıktığı görülmektedir. Beş boyutun tümüne ait servqual skorları için yapılan güvenilirlik analizi sonucu Cronbach's Alpha değeri 0,906 çıkmıştır. Çizelge 6.3'e göre bu değer "yüksek güvenilirlik" seviyesindedir. Emniyet Genel Müdürlüğü ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nün boyutlar bazında Cronbach's Alpha değerleri ise Çizelge 6.6'da verilmiştir. (Bkz. Ek. 7)

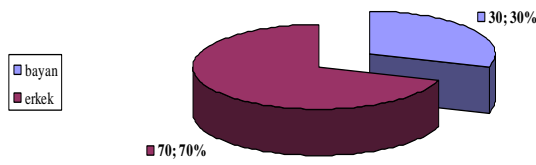
Çizelge 6.6 İki örneklem grubuna ait faktörlerin Cronbach's Alpha değerleri

| Boyutlar | EGM | Ankara İl Emniyet Müdürlüğü |
|-------------------------|------------|------------------------------------|
| Somut Özellikler | 0.680 | 0.729 |
| Güvenilirlik | 0.808 | 0.686 |
| Heveslilik | 0.763 | 0.718 |
| Duyarlılık | 0.791 | 0.640 |
| Yeterlilik | 0.766 | 0.760 |
| Genel | 0.911 | 0.844 |

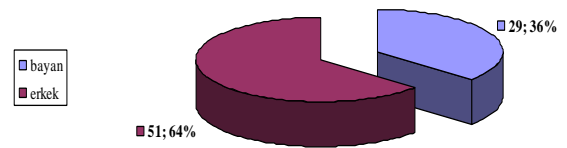
İki örneklem grubuna ait Cronbach's Alpha değerleri incelendiğinde, EGM için, güvenilirlik boyutunun yüksek güvenilirlik seviyesinde olduğu, EGM'de güvenilirlik dışındaki boyutların, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde ise bütün boyutların oldukça güvenilir seviyede olduğu görülmektedir. Hem EGM hem de Ank. Emn. Md.'nün genel servqual skorlarının yüksek güvenilirlikte çıktığı görülmektedir. (Bkz. Ek 8) (Bkz. Ek.9)

6.2 Araştırma Örneğinin Demografik Özellikleri

Araştırma kapsamında yer alan çalışanların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu ve gelir seviyeleri, anketin son bölümünde (dördüncü bölüm) yer alan beş ayrı soru ile belirlenmiştir. Ankete katılan 100 EGM ve 80 Ank. Emn. Md. çalışanlarının cinsiyete ait durumları Şekil 6.1 ve Şekil 6.2’de verildiği gibidir.

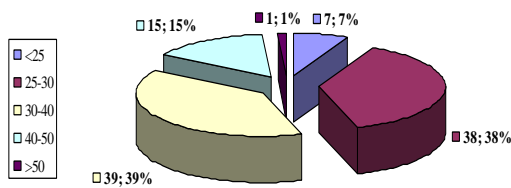


Şekil 6.1 EGM grubuna ait katılımcıların cinsiyet durumları

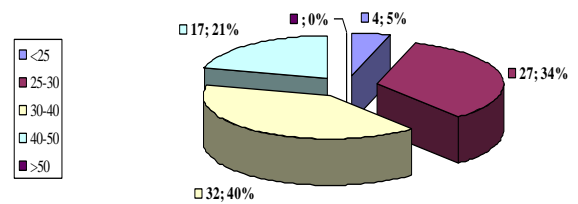


Şekil 6.2 Ank. Emn. Md. grubuna ait katılımcıların cinsiyet durumları

EGM ve Ank. Emn. Md.’ne ait cinsiyet grafikleri incelendiğinde; EGM için, katılımcıların %70’inin erkek, %30’unu bayan olduğu, Ank. Emn. Md. için, katılımcıların %64’ünü erkek, %36’sının bayan olduğu görülmektedir. Toplam katılımcıların %67’si erkek, %33’ü bayandır. Ankete katılan 100 EGM ve 80 Ank. Emn. Md. çalışanlarının yaş durumları Şekil 6.3 ve Şekil 6.4’de verildiği gibidir.



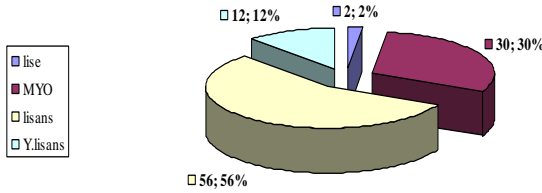
Şekil 6.3 EGM grubuna ait katılımcıların yaş durumları



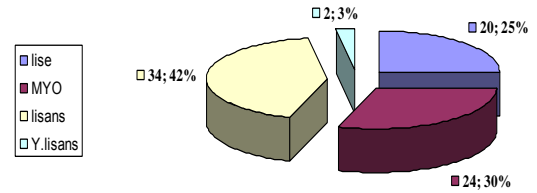
Şekil 6.4 Ank. Em. Md. grubuna ait katılımcıların yaş durumları

EGM’ne ait yaş durumu grafiği incelendiğinde; EGM için, katılımcıların %7’sinin 25 yaşından küçük, %1’inin 50 yaşından büyük, %38’inin 25-30 yaşları arasında, %39’unun 30-40 yaşları arasında ve %15’inin 40-50 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Ank. Emn. Md.’ne ait yaş durumu grafiği incelendiğinde, katılımcıların %5’inin 25 yaşından küçük, %34’ünün 25-30 yaşları arasında, %40’ının 30-40 yaşları arasında ve %21’inin 40-50 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Toplamda katılımcıların, %6,1’i 25 yaşından küçük, %0,6’sı 50 yaşından

büyük, %36,1'i 25-30 yaşları arasında, % 39,4'ü 30-40 yaşları arasında ve %17,8'i 40-50 yaşları arasındadır. Ankete katılan 100 EGM ve 80 Ank. Emn. Md. çalışanlarının eğitim durumları Şekil 6.5 ve Şekil 6.6'da verildiği gibidir.

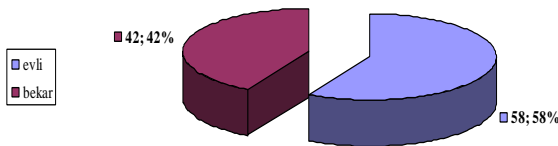


Şekil 6.5 EGM grubu katılımcılarına ait eğitim durumları

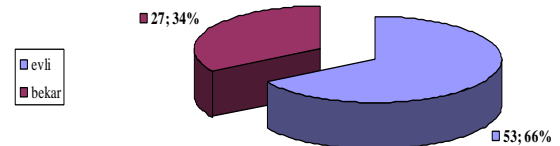


Şekil 6.6 Ank. Emn. Md. grubu katılımcılarına ait eğitim durumları

EGM için eğitim durumunu gösteren grafik incelendiğinde, katılımcıların %2'sinin lise, %30'unun meslek yüksek okulu(MYO), %56'sının lisans ve %12'sinin yüksek lisans mezunu olduğu, görülmektedir. Ank. Emn. Md. için eğitim durumunu gösteren grafik incelendiğinde, katılımcıların %25'inin lise, %30'unun MYO, %42'sinin lisans ve %3'ünün yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir. Toplamda katılımcıların, %12,2'si lise, %30'u MYO, % 50'si lisans ve %7,8'i yüksek lisans mezundur. Ankete katılan 100 EGM ve 80 Ank. Emn. Md. çalışanlarının medeni durumları Şekil 6.7 ve Şekil 6.8'de verildiği gibidir.

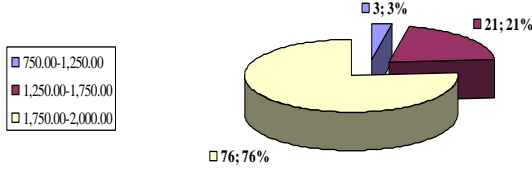


Şekil 6.7 EGM grubuna ait katılımcıların medeni durumu

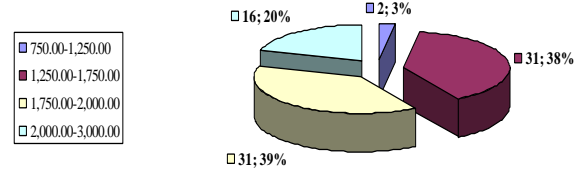


Şekil 6.8 Ank Emn. Md. grubuna ait katılımcıların medeni durumu

EGM ve Ank. Emn. Md.'ne ait medeni durum grafikleri incelendiğinde; EGM için, katılımcıların %58'inin evli, %42'sinin bekar olduğu, Ank. Emn. Md. için, katılımcıların %66'sının evli, 34'ünün bekar olduğu görülmektedir. Toplam katılımcıların %62'si evli, %38'i bekar. Ankete katılan 100 EGM ve 80 Ank. Emn. Md. çalışanlarının gelir düzeyleri Şekil 6.9 ve Şekil 6.10'da verildiği gibidir.



Şekil 6.9 EGM grubuna ait katılımcıların gelir düzeyleri



Şekil 6.10 Ank. Emn. Md. grubuna ait katılımcıların gelir düzeyleri

EGM için gelir düzeyi grafiği incelendiğinde, katılımcıların %3'ünün gelirinin 750.00-1,250.00YTL arasında, %21'inin gelirinin 1,250.00-1,750.00YTL arasında ve %76'sının gelirinin 1,750.00-2,000.00YTL arasında olduğu görülmektedir. Ank. Emn. Md. için gelir düzeyi grafiği incelendiğinde, katılımcıların %3'ünün gelirinin 750.00-1,250.00YTL arasında, %38'inin gelirinin 1,250.00-1,750.00YTL arasında, %39'unun gelirinin 1,750.00-2,000.00YTL ve %20'sinin gelirinin 2,000.00-3,000.00YTL arasında olduğu görülmektedir. Toplamda katılımcıların, %2,8'inin gelirinin 750.00-1,250.00YTL arasında, %28,9'unun gelirinin 1,250.00-1,750.00YTL arasında ve %59,4'ünün gelirinin 1,750.00-2,000.00YTL arasında ve %8,9'unu gelirinin 2,000.00-3,000.00YTL arasında olduğu görülmektedir.

6.3 Hizmet Kalitesi Boyutlarının Önem Sırası

Yapılan anket çalışmasının 3. bölümünde hizmet kalitesi boyutlarının tanımları verilerek, çalışanların kalite boyutlarına verdikleri önem sıraları ve dereceleri öğrenilmeye çalışılmıştır. Müşteriler tarafından hizmet kalitesi boyutlarının verilen önem derecesinin işletme yönetimi tarafından dikkate alınması, işletmeler açısından daha verimli kalite planlaması sağlayacaktır.

EGM, Ank. Emn. Md. ve toplam çalışma grubunun hizmet kalitesi boyutlarının önem sırası Çizelge 6.7, Çizelge 6.8 ve Çizelge 6.9 de verildiği gibidir.

Çizelge 6.7 EGM için hizmet kalitesi boyutları önem sırası.

| Boyutlar | N | Minimum | Maksimum | Ortalama | Standart Sapma |
|------------------|-----|---------|----------|----------|----------------|
| Somut Özellikler | 100 | 5 | 50 | 16.9 | 7.970 |
| Güvenilirlik | 100 | 10 | 35 | 18.3 | 5.561 |
| Heveslilik | 100 | 10 | 35 | 19.3 | 5.288 |
| Duyarlılık | 100 | 10 | 40 | 21.1 | 6.794 |
| Yeterlilik | 100 | 10 | 50 | 24.4 | 8.654 |

Çizelge 6.7 incelendiğinde, EGM çalışanlarının 100 puan üzerinden yaptıkları puanlamada en fazla puanı yeterlilik boyutuna, en az puanı ise somut özellikler boyutuna verdikleri görülmektedir

Çizelge 6.8 Ankara Emniyet Müdürlüğü için hizmet kalitesi boyutları önem sırası

| Boyutlar | N | Minimum | Maximum | Ortalama | Standart Sapma |
|-------------------------|----|---------|---------|----------|----------------|
| Somut Özellikler | 80 | 5 | 30 | 17.9 | 5.990 |
| Güvenilirlik | 80 | 10 | 70 | 18.2 | 7.473 |
| Heveslilik | 80 | 10 | 40 | 20.2 | 5.304 |
| Duyarlılık | 80 | 10 | 50 | 22.1 | 6.783 |
| Yeterlilik | 80 | 10 | 35 | 21.6 | 5.941 |

Çizelge 6.8 incelendiğinde, Ank. Emn. Md. çalışanlarının en fazla puanı duyarlılığa, en az puanı ise somut özelliklere verdikleri görülmektedir.

Çizelge 6.9 Toplam çalışma grubu için hizmet kalitesi boyutları önem sırası

| Boyutlar | N | Minimum | Maximum | Ortalama | Standart Sapma |
|-------------------------|-----|---------|---------|----------|----------------|
| Somut Özellikler | 180 | 5 | 50 | 17.4 | 7.158 |
| Güvenilirlik | 180 | 10 | 70 | 18.3 | 6.462 |
| Heveslilik | 180 | 10 | 40 | 19.7 | 5.301 |
| Duyarlılık | 180 | 10 | 50 | 21.5 | 6.561 |
| Yeterlilik | 180 | 10 | 50 | 23.2 | 7.675 |

Toplam çalışma grubu için çizelge 6.9 incelendiğinde, en fazla öneme sahip boyutun yeterlilik, en az öneme sahip boyutun ise somut özellikler boyutu olduğu görülmektedir.

6.4 Müşterilerin Beklenti ve Algılamaları Arasındaki Farkın Ölçümü: Servqual Skoru

Servqual ölçeği mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Ortaya çıkan Servqual Skorları (Algılanan Kalite) -4 ile +4 arasında değerler alacaktır. Çünkü araştırma anketimizde 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Servqual skorunun pozitif çıkması halinde, çalışan beklentilerinin karşılandığı, negatif çıkması halinde çalışan beklentilerinin karşılanamadığı anlamı çıkmaktadır. Pozitif veya negatif değerın sıfırdan uzaklaşma derecesi, çalışan tarafından algılanan hizmet kalitesinin derecesi hakkında bilgi vermektedir. Servqual skorunun -4'e yakınlığı veya uzaklığı müşteri beklentilerinin karşılanamama derecesi, +4'e yakınlığı veya uzaklığı ise müşteri beklentilerinin karşılanma derecesi olarak değerlendirilmektedir. Elde edilen faktörler üzerinden Servqual skoru aşağıdaki gibi hesaplanmaktadır. [66]

Servqual skoru = Algı Skoru - Beklenti Skoru

Servqual skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama servqual skoru hesaplanır. Ortalama servqual skorları iki aşamada elde edilmektedir.

- 1) Her bir algılama ile beklenti ifadesi arasındaki farklar bulunur. İfadelere verilen servqual skorları (ifade-ifade analiz) toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür (boyut-boyut analiz).
- 2) N sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen boyut-boyut analiz değerleri toplanır ve N'e bölünür.

Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için 5 faktör için hesaplanan skorlar toplanıp 5'e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış servqual skorudur. Müşterilerin kalite boyutlarına atfettikleri önem dikkate alınmış değildir. Çizelge 6.10 ve Çizelge 6.11'de E:GM ve Ank. Emn. Md. için servqual skor sonuçları verilmiştir.

Çizelge 6.10 EGM için Servqual skorları tablosu

| | Algılama | Beklenti | Fark | Boyut Farkı | Toplam Fark |
|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Som(1) | 3.01 | 4.76 | -1.75 | -1.57 | -1.64 |
| Som(2) | 3.48 | 4.58 | -1.1 | | |
| Som(3) | 2.9 | 4.77 | -1.87 | | |
| Güv(1) | 2.9 | 4.61 | -1.71 | -1.67 | |
| Güv(2) | 3.09 | 4.73 | -1.64 | | |
| Güv(3) | 3.03 | 4.69 | -1.66 | | |
| Güv(4) | 2.97 | 4.66 | -1.69 | | |
| Hev(1) | 2.65 | 4.63 | -1.98 | -1.97 | |
| Hev(2) | 2.68 | 4.53 | -1.85 | | |
| Hev(3) | 2.7 | 4.56 | -1.86 | | |
| Hev(4) | 2.64 | 4.8 | -2.16 | | |
| Hev(5) | 2.88 | 4.87 | -1.99 | | |
| Duy(1) | 2.89 | 4.52 | -1.63 | -1.66 | |
| Duy(2) | 2.93 | 4.69 | -1.76 | | |
| Duy(3) | 3.11 | 4.7 | -1.59 | | |
| Duy(4) | 3.13 | 4.8 | -1.67 | | |
| Yet(1) | 3.61 | 4.82 | -1.22 | -1.34 | |
| Yet(2) | 3.74 | 4.83 | -1.09 | | |
| Yet(3) | 2.96 | 4.68 | -1.72 | | |

Çizelge 6.10 incelendiğinde, EGM için en düşük algılanan performansın olduğu ifade heveslilik(4) “Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanır” ifadesi, en yüksek

beklenti performansı ise yet(2) “Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır, tüm çalışanların bu faaliyete katılımı sağlanır” ifadesidir.

Boyutlara yönelik servqual skorları incelendiğinde, hizmet kalitesi algılamasının en düşük olduğu boyutun heveslilik boyutu olduğu görülmektedir. Toplam servqual skoru -1.64 çıkmıştır. Sonucun negatif çıkması EGM için algılanan hizmet kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir.

Çizelge 6.11 Ankara Emniyet Müdürlüğü için Servqual Skorları tablosu

| | Algılama | Beklenti | Fark | Boyut Farkı | Toplam Fark |
|---------------|-------------|-------------|--------------|--------------|--------------|
| Som(1) | 3.49 | 4.74 | -1.25 | -1.29 | -1.24 |
| Som(2) | 3.4 | 4.65 | -1.25 | | |
| Som(3) | 3.41 | 4.73 | -1.3 | | |
| Güv(1) | 3.41 | 4.65 | -1.24 | -1.32 | |
| Güv(2) | 3.35 | 4.81 | -1.47 | | |
| Güv(3) | 3.48 | 3.53 | -1.36 | | |
| Güv(4) | 3.3 | 4.58 | -1.28 | | |
| Hev(1) | 3.24 | 4.63 | -1.39 | -1.35 | |
| Hev(2) | 3.3 | 4.73 | -1.43 | | |
| Hev(3) | 3.53 | 4.6 | -1.08 | | |
| Hev(4) | 3.34 | 4.83 | -1.49 | | |
| Hev(5) | 3.48 | 4.83 | -1.36 | | |
| Duy(1) | 3.45 | 4.7 | -1.25 | -1.22 | |
| Duy(2) | 3.41 | 4.76 | -1.35 | | |
| Duy(3) | 3.46 | 4.75 | -1.29 | | |
| Duy(4) | 3.78 | 4.75 | -0.98 | | |
| Yet(1) | 3.6 | 4.78 | -1.18 | -1.05 | |
| Yet(2) | 4.04 | 4.89 | -1.09 | | |
| Yet(3) | 3.69 | 4.83 | -1.72 | | |

Çizelge 6.11 incelendiğinde, Ank. Emn. Md. için en düşük algılanan performansın olduğu ifade heveslilik(1) “Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans esas alınır” ifadesi, en yüksek beklenti performansı ise yet(2) “Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır, tüm çalışanların bu faaliyete katılımı sağlanır” ifadesidir. Boyutlara yönelik servqual skorları incelendiğinde, hizmet kalitesi algılamasının en düşük olduğu boyut heveslilik boyutu olduğu görülmektedir. Toplam servqual skoru -1.24 çıkmıştır. Sonucun negatif çıkması Ank. Emn. Md. için algılanan hizmet kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir. EGM ve Ank. Emn. Md. servqual skorları karşılaştırıldığında, EGM’nin hizmet kalitesi algılamasının daha düşük olduğu görülmektedir.

6.4.1 Ağırlıklandırılmış Servqual Skorlarının Bulunması

Hizmet kalitesi değerlendirilmesinde işletmenin kalite planlamasını daha etkin bir şekilde yapabilmesi için, müşterilerin kalite boyutlarına verdikleri önemin bilinmesi gerekmektedir. Ağırlıklandırılmış skoru elde etmek için şu adımlar izlenmektedir: [67]

- Her bir müşteri için beş boyutun birer birer ortalama servqual skoru hesaplanır.
- Her bir müşteri için her bir boyuta verdiği servqual skoru ile o müşterinin o boyuta tahsis ettiği önem ağırlığı çarpılır.
- Her bir müşteri için beş boyutun toplamı üzerinden ağırlıklandırılmış servqual skorları toplanır.
- N müşterinin üçüncü adımda elde edilen skorları toplanır ve N'e bölünür.

EGM ve Ank. Emn. Md. için hesaplanan ağırlıklandırılmış servqual skorları Çizelge 6.12 ve Çizelge 6.13'te verildiği gibidir.

Çizelge 6.12 EGM ağırlıklandırılmış Servqual Skorları tablosu

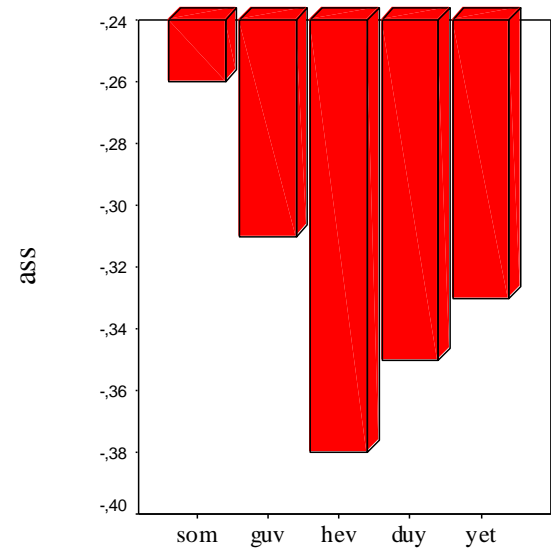
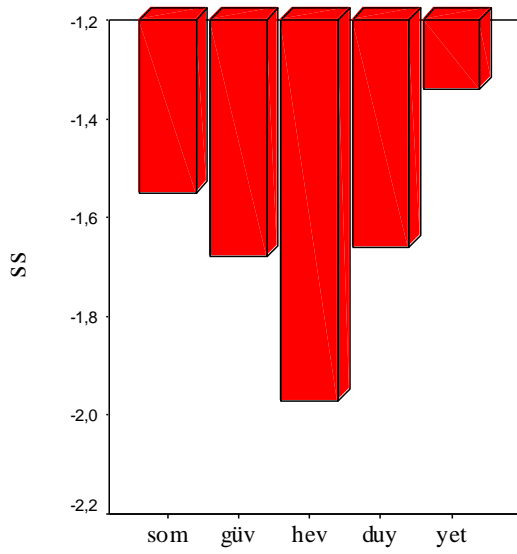
| Faktörler | S.S | Standart Sapma | A.S.S | Standart Sapma |
|--------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
| Somut Özellikler | -1.57 | 0.933 | -0.26 | -0.158 |
| Güvenilirlik | -1.68 | 1.043 | -0.31 | -0.191 |
| Heveslilik | -1.97 | 0.880 | -0.37 | -0.170 |
| Duyarlılık | -1.66 | 0.923 | -0.35 | -0.195 |
| Yeterlilik | -1.34 | 0.913 | -0.33 | -0.330 |
| Ağırlıklandırılmamış S.S | -1.64 | | | -0.223 |
| Ağırlıklandırılmış S.S | | | -0.33 | |

EGM için ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış servqual skorları karşılaştırıldığında, en düşük algılanan hizmet kalitesine sahip olan boyutun ikisinde de heveslilik boyutu olduğu görülmektedir.

Çizelge 6.13 Ankara Emniyet Müdürlüğü ağırlıklandırılmış Servqual Skorları tablosu

| Faktörler | S.S | Standart sapma | A.S.S | Standart Sapma |
|--------------------------|--------------|----------------|--------------|----------------|
| Somut Özellikler | -1.29 | 0.616 | -0.23 | 0.110 |
| Güvenilirlik | -1.32 | 0.567 | -0.24 | 0.103 |
| Heveslilik | -1.35 | 0.584 | -0.27 | 0.118 |
| Duyarlılık | -1.22 | 0.554 | -0.27 | 0.122 |
| Yeterlilik | -1.05 | 0.686 | -0.23 | 0.148 |
| Ağırlıklandırılmamış S.S | -1.24 | | | |
| Ağırlıklandırılmış S.S | | | -0.25 | |

Ank. Emn. Md. için ağırlıklandırılmış servqual skoru incelendiğinde, en düşük hizmet kalitesi algısına sahip olan boyutun heveslilik, ağırlıklandırılmış servqual skorunda ise en düşük hizmet kalitesine sahip heveslilik ve duyarlılık boyutları olduğu görölmektedir. Şekil 6.11 ve Şekil 6.12’de EGM boyutlarının ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış servqual skorları karşılaştırmaları verilmiştir.

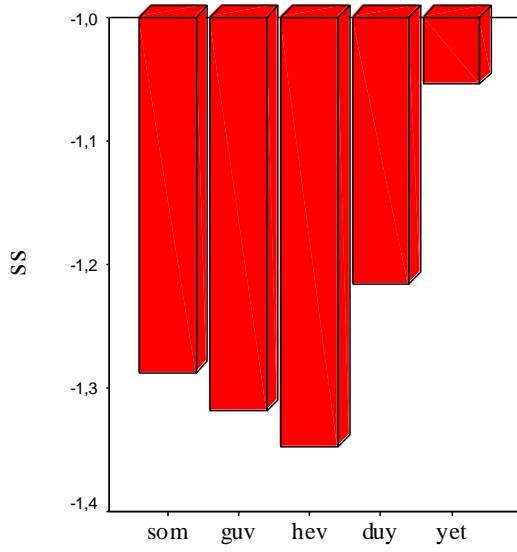


Şekil 6.11 EGM için boyutlara ait servqual skorlarının karşılaştırılması

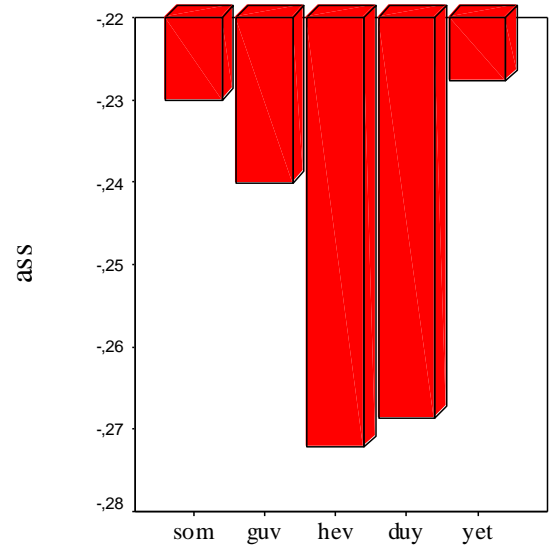
Şekil 6.12 EGM için boyutlara ait ağırlıklı servqual skorlarının karşılaştırılması

Şekil 6.11 ve 6.12 incelendiğinde, heveslilik boyutunun iki durumda da algılanan hizmet kalitesi bakımından en düşük boyut olduğu görölmektedir. Ağırlıklandırılmamış servqual skorları incelendiğinde, memnuniyetsizlik dereceleri yeterlilik, somut özellikler, duyarlılık ve güvenilirlik boyutları şeklinde artarken, ağırlıklandırılmış servqual skorları incelendiğinde, memnuniyetsizlik derecelerinin somut özellikler, güvenilirlik, yeterlilik ve duyarlılık boyutları şeklinde arttığı görölmektedir.

Ankara Emniyet Müdürlüğü boyutları için ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış servqual skorları karşılaştırmaları Şekil 6.13 ve Şekil 6.14’te verilmiştir.

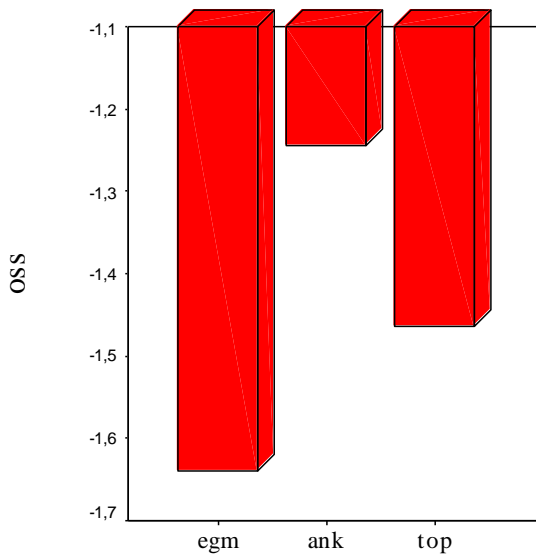


Şekil 6.13 Ankara Emniyet İçin boyutlara ait servqual skorlarının karşılaştırılması

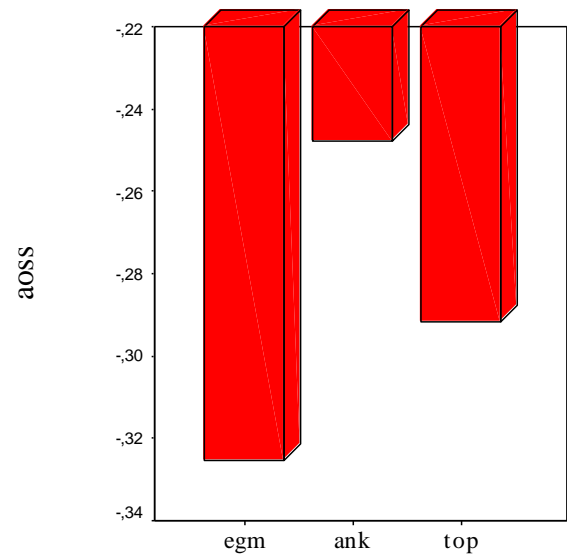


Şekil 6.14 Ankara Emniyet Müdürlüğü için boyutlara ait ağırlıklı servqual skorlarının karşılaştırılması

Şekil 6.13 ve şekil 6.14 incelendiğinde, hevesliliğin iki durumda da algılanan hizmet kalitesi bakımından en düşük boyut olduğu görülmektedir. Ağırlıklandırılmamış servqual skorları incelendiğinde, memnuniyetsizlik dereceleri yeterlilik, duyarlılık, somut özellikler ve güvenilirlik boyutları şeklinde artarken, ağırlıklandırılmış servqual skorları incelendiğinde, memnuniyetsizlik derecelerinin yeterlilik, somut özellikler, güvenilirlik, ve duyarlılık boyutları şeklinde arttığı görülmektedir. Şekil 6.15 ve şekil 6.16'de EGM ve Ank. Emn. Md. için servqual skor karşılaştırmaları verilmiştir.



Şekil 6.15 Ortalama servqual skorlarının karşılaştırılması



Şekil 6.16 Ağırlıklandırılmış ortalama servqual skorlarının karşılaştırılması

Şekil 6.15 ve şekil 6.16 incelendiğinde, EGM için algılanan hizmet kalitesinin Ank. Emn. Md algılanan hizmet kalitesinden daha düşük olduğu görülmektedir.

6.4.2 Servqual skorlarının kalite boyutları bazında karşılaştırılması

Hizmet kalitesi boyutları bazında EGM ile Ank.Emn. Md. Arasında servqual skorları açısından farkın analizine yönelik hipotezler ve analiz sonuçları aşağıdaki gibidir.

H_0 : EGM ile Ankara İl Emniyet Müdürlüğü arasında boyutlar bazında servqual skorları açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM ile Ankara İl Emniyet Müdürlüğü arasında boyutlar bazında servqual skorları açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Öncelikle gruplar arası varyansın eşit olup olmadığına bakılmalıdır. Bunun için aşağıdaki hipotezle dikkate alınarak Levene Testi yapılmıştır.

H_0 : Her iki grubun varyansları eşittir.

H_1 : İki grubun varyansları eşit değildir. Varyans sonuçlarına göre H_0 hipotezi test edilmiştir.

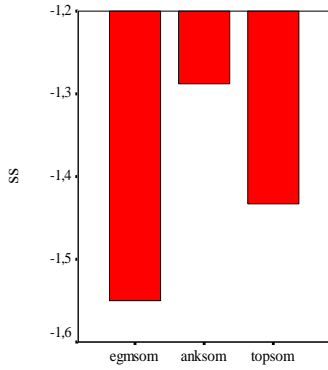
Yeterlilik boyutunda, H_0 hipotezi kabul edilmiş, diğer boyutlarda red edilmiştir. Sadece yeterlilik boyutunda grupların varyansları eşittir. Diğer boyutlarda, grupların varyansları eşit değildir. Levene testi sonuçlarının ardından yapılan t testi karşılaştırmaları çizelge 6.14'te verilmiştir. (Bkz. Ek 10)

Çizelge 6.14 Servqual skorlarının iki örnek için karşılaştırılması

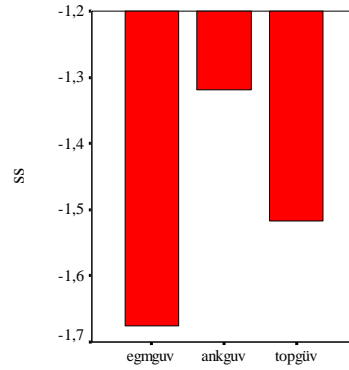
| Boyutlar | t | Önem düzeyi | H_0 |
|-------------------------|--------|--------------|------------|
| Somut Özellikler | -2.265 | 0.025 | Red |
| Güvenilirlik | -2.919 | 0.004 | Red |
| Heveslilik | -5.662 | 0.000 | Red |
| Duyarlılık | -4.020 | 0.000 | Red |
| Yeterlilik | -2.350 | 0.020 | Red |

Tablodaki sonuçlara göre $\alpha=0.05$ önem düzeyinde bütün boyutlar için H_0 hipotezi red edilmektedir. Yani bütün boyutlarda Emniyet Genel Müdürlüğü ve Ankara Emniyet Müdürlüğü çalışanlarının servqual skorlarında anlamlı bir fark vardır.

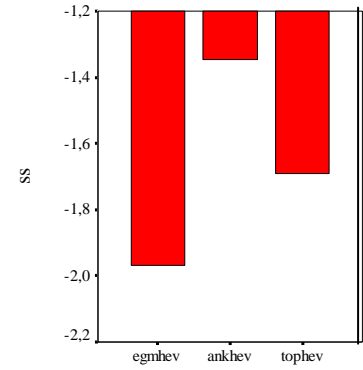
Araştırma kapsamında bulunan Emniyet Genel Müdürlüğü ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü boyutlar bazında servqual skorları karşılaştırmaları şekil 6.17, 6.18, 6.19, 6.20 ve 6.21’de verilmiştir.



Şekil 6.17 Somut özellikler boyutuna ait karşılaştırma grafiği

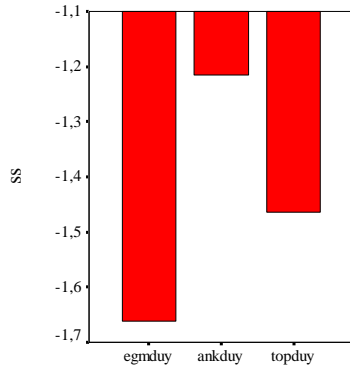


Şekil 6.18 Güvenilirlik boyutuna ait karşılaştırma grafiği

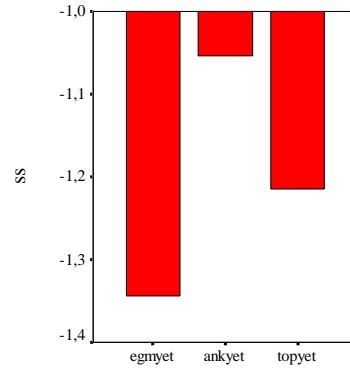


Şekil 6.19 Heveslilik boyutuna ait karşılaştırma grafiği

Şekil 6.17, şekil 6.18 ve şekil 6.19 incelendiğinde somut özellikler, güvenilirlik ve heveslilik boyutlarının hepsinde Emniyet Genel Müdürlüğü’nün servqual skorunun Ank. Emn. Md.’ne göre daha küçük olduğu görülmektedir. EGM’nin boyutlar bazında hizmet kalitesi Ank. Emn Md.’den daha düşüktür.



Şekil 6.20 Duyarlılık boyutuna ait karşılaştırma grafiği



Şekil 6.21 Yeterlilik boyutuna ait karşılaştırma grafiği

Şekil 6.20 ve Şekil 6.21 incelendiğinde duyarlılık ve yeterlilik boyutlarının hepsinde Emniyet Genel Müdürlüğü’nün servqual skorunun Ank. Emn. Md.’ne göre daha küçük olduğu görülmektedir. EGM’nin boyutlar bazında hizmet kalitesi algılamaları Ank. Emn Md.’den daha düşüktür.

6.4.3 EGM ve Ankara İl Emniyet Müdürlüğü hizmet kalitesi boyutları analizleri

Uygulanan faktör analizi sonucunda, hangi ifadenin hangi faktör altında olması gerektiği anlaşılmıştır.

Ankette yer alan ilk üç soru **somut özellikler boyutuna** ait sorulardır. Bu sorular,

- Fiziksel özelliklere sahiptir (binalar, çalışılan ortam) yeterlidir
- Modern ekipmanlara sahiptir
- Çalışanlar kullanmaları gereken ekipmanlara kolayca ulaşabilmektedirler.

Ankette yer alan **güvenilirlik boyutuna** ait dört soru bulunmaktadır.

- Çalışanlara ait sözler zamanında yerine getirilir
- Çalışanların dile getirdiği öneriler/şikayetler dikkate alınır
- İşyeri her türlü kaydı doğru ve güvenilir bir şekilde tutar
- Çalışanların sorunları olduğunda güven vererek onlar rahatlatılır

Ankette yer alan **heveslilik boyutuna** ait beş soru bulunmaktadır.

- Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans esas alınır
- Çalışanların ihtiyaçları hızla giderilir
- Çalışanlarda çalışma hevesi getirecek (ödüllendirme, onurlandırma vb.) yöntemler kullanılır
- Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanır
- Çalışanların görev tanımları net ve doğrudur

Ankette yer alan **duyarlılık boyutuna** ait dört soru bulunmaktadır.

- Çalışanların çıkarları korunur
- Çalışanların istekleriyle ilgilenilir
- Çalışanlar üstleriyle sağlıklı iletişim halindedir
- Çalışanlar yaptıkları işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibidir

Ankette yer alan **yeterlilik boyutuna** ait üç soru bulunmaktadır.

- Çalışanlara kendini geliştirme imkanı sağlanır
- Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır, tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır
- Çalışanlara sağlanan maddi ve maddi olmayan olanaklar yeterlidir.

EGM ve Ankara Emniyet Müdürlüğü hizmet kalitesi ölçümü için yapılan anket çalışması sonucunda elde edilen boyutlar bazında algılanan ve beklenen hizmet performansları arasında anlamlı bir fark olup olmadığının testi amacıyla t-testi uygulamaları yapılmıştır.

➤ **EGM çalışanları için hizmet kalitesi boyutları analizleri**

EGM için boyutlar bazında algılanan ve beklenen hizmet performansı analizleri sonucu elde edilen değerler Çizelge 6.15’de verildiği gibidir.

Çizelge 6.15 EGM için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| Faktör | Algılanan | | Beklenen | | | | | |
|---------------------|-----------|---------|----------|---------|-------|---------|--------|-------|
| | Ort. | Std. S. | Ort. | Std. S. | S. S. | Std. S. | t | P |
| Somut Öz. | 3.13 | 0.778 | 4.70 | 0.405 | -1.57 | 0.914 | -17.22 | 0.000 |
| Güvenilirlik | 3.00 | 0.958 | 4.67 | 0.417 | -1.67 | 1.043 | -16.06 | 0.000 |
| Heveslilik | 2.71 | 0.756 | 4.68 | 0.407 | -1.97 | 0.880 | -22.36 | 0.000 |
| Duyarlılık | 3.02 | 0.851 | 4.66 | 0.533 | -1.64 | 0.96 | -17.03 | 0.000 |
| Yeterlilik | 3.43 | 0.912 | 4.78 | 0.465 | -1.34 | 0.913 | -14.71 | 0.000 |
| Ortalama | 3,06 | | 4,70 | | | | | |

Çizelge 6.15’te verilen EGM için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları aşağıdaki hipotezler dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

H_0 =EGM’de kalite boyutları (somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, duyarlılık) bazında algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 =EGM’de kalite boyutları (somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, duyarlılık) bazında algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır

Somut özellikler boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “somut özellikler boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi ret edilmiştir ($P<0.05$). Yani EGM’de çalışan personelin somut özellikler boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Güvenilirlik boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “güvenilirlik boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi ret edilmiştir ($P<0.05$). Yani EGM’de çalışan personelin güvenilirlik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Heveslilik boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “heveslilik

boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi ret edilmiştir ($P<0.05$). Yani EGM’de çalışan personelin heveslilik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Duyarlılık boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “duyarlılık boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani EGM’de çalışan personelin duyarlılık boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Yeterlilik boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde, “yeterlilik boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani EGM’de çalışan personelin yeterlilik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. (Bkz. Ek.11)

➤ Ankara Emniyet Müdürlüğü çalışanları için hizmet kalitesi boyutları analizleri

Ank. Emn. Md. İçin boyutlar bazında algılanan ve beklenen hizmet performansı analizleri sonucu elde edilen değerler Çizelge 6.16’da verildiği gibidir.

Çizelge 6.16 Ankara Emniyet Müdürlüğü için hizmet kalitesi boyutlarına ait özellikler

| Faktör | Algılanan | | Beklenen | | | | | |
|--------------|-----------|---------|----------|---------|-------|---------|--------|-------|
| | Ort. | Std. S. | Ort. | Std. S. | S. S. | Std. S. | t | P |
| Somut Öz. | 3.42 | 0.587 | 4.70 | 0.526 | -1.29 | 0.616 | -18.71 | 0.000 |
| Güvenilirlik | 3.38 | 0.517 | 4.70 | 0.345 | -1.32 | 0.567 | -20.88 | 0.000 |
| Heveslilik | 3.38 | 0.509 | 4.72 | 0.316 | -1.35 | 0.58 | -20.64 | 0.000 |
| Duyarlılık | 3.53 | 0.518 | 4.74 | 0.355 | -1.22 | 0.55 | -19.64 | 0.000 |
| Yeterlilik | 3.77 | 0.595 | 4.83 | 0.305 | -1.05 | 0.69 | -13.74 | 0.000 |
| Ortalama | 3,23 | | 4,74 | | | | | |

Çizelge 6.16’da verilen Ankara Emniyet Müdürlüğü için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları aşağıdaki hipotezler dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

H_0 =Ank. Emn. Md.'nde kalite boyutları (somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, duyarlılık) bazında algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 =Ank. Emn. Md.'nde kalite boyutları (somut özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, duyarlılık) bazında algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Somut unsurlar boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “somut özellikler boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi ret edilmiştir ($P<0.05$). Yani Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde çalışan personelin somut unsurlar boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Güvenilirlik boyutunda, %95 anlamlılık düzeyinde “güvenilirlik boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani Ank. Emn. Md.'nde çalışan personelin güvenilirlik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Heveslilik boyutunda, %95 anlamlılık düzeyinde “heveslilik boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani Ank. Emn. Md.'nde çalışan personelin heveslilik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Duyarlılık boyutunda, %95 anlamlılık düzeyinde “duyarlılık boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani Ank. Emn. Md.'nde çalışan personelin duyarlılık boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. Yeterlilik boyutunda %95 anlamlılık düzeyinde “yeterlilik boyutunda algılanan ve beklenen performanslar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır” hipotezi red edilmiştir ($P<0.05$). Yani Ank. Emn. Md.'nde çalışan personelin yeterlilik boyutunda algılamaları ve beklentileri arasında anlamlı bir fark bulunduğu tespit edilmiştir. (Bkz. Ek.12)

6.5 Demografik Özelliklerin Boyutlar Bazında Etkileri

Yapılan anket çalışmasının 4. bölümünde katılımcılara demografik özelliklerle ilgili sorular sorulmuştur. Demografik özelliklerin algılanan ve beklenen hizmet performansı ile algılanan hizmet kalitesine etkileri araştırılmıştır.

6.5.1 Algılanan hizmete etkiler

Algılanan hizmet performansı, müşterilerin, hizmet alma süreci ve sonucunda işletmenin performansı ile ilgili verdikleri kararlardır. EGM ve Ank. Emn. Md. çalışanları için

algılanan hizmet performansına demografik özelliklerin etki edip etmediği araştırılmıştır. Araştırmanın hipotezi aşağıda verildiği gibidir.

H_0 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı algılamasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM’de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü’nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı algılamasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

➤ **EGM çalışanlarına ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri**

Çizelge 6.17’de EGM çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri, yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır. (Bkz. Ek.13.)

Çizelge 6.17 EGM’ye ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri

| Demografik Özellikler | | Somut Özellikler | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|-----------------------|-------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Cinsiyet | t | -0,028 | -2.658 | -0.201 | -1.104 | -2.502 |
| | P | 0,978 | 0.009 | 0.841 | 0.272 | 0.014 |
| | H_0 | Kabul | Red | Kabul | Kabul | Red |
| Medeni durum | t | 0.066 | -0.390 | 1.160 | 0.152 | 0.684 |
| | P | 0.947 | 0.697 | 0.249 | 0.879 | 0.496 |
| | H_0 | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | 1.468 | 4.367 | 1.460 | 3.921 | 1.095 |
| | P | 0.228 | 0.006 | 0.230 | 0.011 | 0.355 |
| | H_0 | Kabul | Red | Kabul | Red | Kabul |
| Yaş durumu | F | 1.692 | 0.737 | 1.145 | 1.159 | 1.937 |
| | P | 0.158 | 0.569 | 0.340 | 0.334 | 0.111 |
| | H_0 | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Gelir düzeyi | F | 0.658 | 0.707 | 5.165 | 4.729 | 1.871 |
| | P | 0.520 | 0.496 | 0.007 | 0.011 | 0.159 |
| | H_0 | Kabul | Kabul | Red | Red | Kabul |

Cinsiyet sadece güvenilirlik ve yeterlilik boyutlarında etkilidir, Güvenilirlik ve yeterlilik boyutlarının ikisinde de bayanlarda algılanan hizmet baylara oranla daha yüksektir. (Bkz. Ek.13:a) Boyutların hiçbirinde çalışanların evli veya bekar olmasının etkisi yoktur.(Bkz: Ek.13b) EGM’de eğitim durumunun güvenilirlik ve duyarlılık üzerinde etkisi bulunmaktadır. Güvenilirlik boyutu için MYO mezunları ve lisans mezunları ile yüksek lisan mezunları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. MYO mezunlarının algılamaları lisans ve yüksek lisans mezunlarının algılamalarından daha düşüktür. Duyarlılık boyutu içinse MYO mezunları ve lise mezunları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. MYO mezunlarının algılamaları lise mezunlarının algılamalarından daha düşüktür. (Bkz.Ek.13:c). EGM’de yaş değişkeninin hiçbir boyuta etkisi bulunmaktadır. (Bkz. Ek. 13:d) Gelir durumu, heveslilik ve duyarlılık boyutlarında etkilidir. Heveslilik boyutuna bakıldığında, 1,250.00-1,750.00YTL ve 1,750.00-2,000.00YTL arası gelir kazananların heveslilik boyutunda anlamlı derecede fark bulunmaktadır. Geliri 1,750.00-2,000.00YTL olan çalışanların algılanan hizmet performansları geliri 1,250.00-1,750.00YTL arası olanlardan daha düşüktür. Geliri 750.00-1,250.00YTL arası olan kişilerin duyarlılık boyutunda 1,250.00-1,750.00YTL ve 1,750.00-2,000.00YTL arası geliri olan kişilerle anlamlı derece fark bulunmaktadır. Geliri 750.00-1,250.00YTL arası olanların algılanan hizmet performansları diğerlerinden daha düşüktür. (Bkz. Ek.13:d)

➤ **Ank. Emn. Md. çalışanlarına ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri**

Çizelge 6.18’de Ank. Emn. Md. çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır. (Bkz. Ek.14)

Çizelge 6.18 Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin algılanan hizmete etkileri

| Demografik Özellikler | | Somut Özellikler | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|-----------------------|----------------|------------------|--------------|------------|------------|------------|
| Cinsiyet | t | -0.493 | 1.309 | 1.415 | 0.772 | 1.637 |
| | P | 0.623 | 0.194 | 1.161 | 0.442 | 1.106 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Medeni durum | t | -1.109 | 0.857 | 2.666 | 1.578 | 1.301 |
| | P | 0.271 | 0.394 | 0.009 | 0.119 | 0.197 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | 2.268 | 1.536 | 2.174 | 0.413 | 1.282 |
| | P | 0.087 | 0.212 | 0.098 | 0.744 | 0.287 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Yaş durumu | F | 1.359 | 2.270 | 5.364 | | |
| | P | 0.262 | 0.087 | 0.002 | 0.009 | 0.03 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Red | Red |
| Gelir düzeyi | F | 1.191 | 0.768 | 1.514 | 3.274 | 1.994 |
| | P | 0.319 | 0.515 | 0.218 | 0.026 | 0.122 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Red | Kabul |

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde cinsiyetin hiçbir boyut üzerinde etkisi yoktur. (Bkz.Ek.14:a) Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde medeni halin heveslilik boyutu üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Evli çalışanların algılanan hizmet performansları bekar çalışanlara göre daha fazladır.(Bkz.Ek.14:b) Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde eğitim durumunun hiçbir boyut üzerinde etkisi yoktur. (Bkz.Ek.14:c)

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde yaşın somut özellikler ve güvenilirlik üzerinde etkisi yoktur, ancak heveslilik, duyarlılık ve yeterlilikte yaş gruplarından en az birinin ortalaması diğerlerinden farklıdır. Heveslilik boyutunda, 25–30 yaş grubu arasında bulunan kişiler ile 30–40 ve 40-50 yaş grupları arasında olan kişiler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yaş grubu 25-30 arası olan kişilerin hizmet performansı algısı diğerlerine göre daha düşüktür. Duyarlılık boyutunda, 40–50 yaş grubu arasında bulunan kişiler ile 25–30 ve 30-40 yaş grupları arasında olan kişiler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yaş grubu 40-50 arası olan

kişilerin hizmet performansı algısı diğerlerine göre daha yüksektir. Yeterlilik boyutunda, 25–30 yaş grubu arasında bulunan kişiler ile 40-50 yaş grupları arasında olan kişiler arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Yaş grubu 25-30 arası olan kişilerin hizmet performansı algısı diğerlerine göre daha düşüktür. Yeterlilik ve duyarlılık için yapılan Levene Testi sonucu grup varyanslarının farklı olduğu anlaşılmıştır. Bu durumda Varyans Analizi testi yerine Robust testleri olan Welch ve Brown-Forsythe testleri yapılmıştır. (Bkz.Ek.14:d)

Ankara Emniyet Müdürlüğü'nde sadece duyarlılıkta gelir durumu anlamlı bir fark yaratmaktadır. Yani duyarlılık boyutunda gelirler arasında en az birinin ortalama beklentisi diğerlerinden farklıdır. Sonuçlar incelendiğinde, gelir seviyesi 1,750.00YTL-2,000.00YTL arası olanlarla 2,000.00YTL-3,000.00 YTL arası olanlar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. gelir seviyesi 1,750.00YTL-2,000.00YTL arası olan çalışanların algılanan hizmet performansları diğerlerine göre anlamlı derecede düşüktür. (Bkz.Ek.14:e)

6.5.2 Beklenen hizmete etkiler

Beklenen hizmet performansı, müşterilerin, hizmet almadan önce işletmeden beklemedikleri performanslardır. EGM ve Ank. Emn. Md. çalışanları için beklenen hizmet performansına demografik etmenlerin etki edip etmediği araştırılmıştır. Araştırmanın hipotezi aşağıda verildiği gibidir.

H_0 : EGM'de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı beklentisinde anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : EGM'de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile hizmet performansı beklentisinde anlamlı bir fark bulunmaktadır.

➤ EGM çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri

Çizelge 6.19'de EGM çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır. (Bkz. Ek.15.)

Çizelge 6.19 EGM'ye ait demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri

| Demografik Özellikler | | Somut Özellikler | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|-----------------------|----------------|------------------|--------------|------------|------------|------------|
| Cinsiyet | t | 0.233 | 0.221 | -0.674 | -0.520 | -0.907 |
| | P | 0.817 | 0.825 | 0.502 | 0.604 | 0.367 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Medeni durum | t | 0.604 | -0.040 | -0.517 | 0.977 | 1.252 |
| | P | 0.548 | 0.968 | 0.606 | 0.333 | 0.213 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | 0.286 | 0.328 | | 0.594 | |
| | P | 0.835 | 0.805 | 0.851 | 0.620 | 0.763 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Yaş durumu | F | | | | | |
| | P | 0.082 | 0.174 | 0.494 | 0.855 | 0.679 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Gelir düzeyi | F | 0.321 | 0.310 | 1.252 | 0.907 | 0.350 |
| | P | 0.726 | 0.734 | 0.291 | 0.407 | 0.706 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |

EGM'de çalışanların cinsiyetleri hiçbir boyut bazında etkili değildir. (Bkz. Ek.15:a)
EGM'de çalışanların medeni durumları hiçbir boyut bazında etkili değildir. (Bkz. Ek.15:b)
EGM'de çalışanların eğitim seviyeleri hiçbir boyut bazında etkili değildir. (Bkz. Ek.15:c)
EGM'de çalışanların yaş durumları hiçbir boyut bazında etkili değildir. (Bkz. Ek.15:d) EGM'de çalışanların gelir düzeyleri hiçbir boyut bazında etkili değildir. (Bkz. Ek.15:e)

➤ **Ank. Emn. Md. çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri**

Çizelge 6.20'de Ank. Emn. Md. çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır. (Bkz. Ek.16)

Çizelge 6.20 Ank. Emn. Md.'ne ait demografik özelliklerin beklenen hizmete etkileri

| Demografik Özellikler | | Somut Özellikler | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|-----------------------|----------------|------------------|--------------|--------------|------------|------------|
| Cinsiyet | t | -1.005 | -1.433 | -0.983 | -1.439 | -0.563 |
| | P | 0.318 | 0.156 | 0.329 | 0.154 | 0.575 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Medeni durum | t | -1.732 | -1.196 | -2.843 | 0.308 | -0.822 |
| | P | 0.087 | 0.235 | 0.006 | 0.756 | 0.414 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | | 0.505 | 0.711 | 0.395 | 0.277 |
| | P | 0.001 | 0.680 | 0.548 | 0.757 | 0.842 |
| | H ₀ | Red | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Yaş durumu | F | | | | 0.288 | 0.443 |
| | P | 0.056 | 0.105 | 0.000 | 0.834 | 0.723 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Kabul | Kabul |
| Gelir düzeyi | F | | 0.781 | 0.059 | | 0.230 |
| | P | 0.000 | 0.508 | 0.981 | 0.067 | 0.875 |
| | H ₀ | Red | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |

Ank. Emn. Md.'nde bay ve bayan çalışanların kalite boyutları bazında beklenen hizmet arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. (Bkz. Ek.16:a) Ank. Emn. Md.'nde heveslilik boyutunda evli ve bekar çalışanlar arasında beklenen hizmet performansında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Bekar çalışanların beklenen hizmet performans ortalamaları evlilerin ortalamalarından daha yüksektir. (Bkz. Ek.16:b) Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde eğitim durumuna göre beklenen hizmet performansı somut özellikler boyutunda farklılık göstermektedir.

Yüksek lisans mezunlarının beklenen hizmet performansı lise ve lisans mezunlarından anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Yüksek lisans mezunlarının beklenen hizmet performansları diğerlerinden anlamlı derecede yüksektir. (Bkz. Ek.16:c) Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde yaş durumuna göre beklenen hizmet performansı sadece heveslilik boyutunda farklılık göstermektedir.

Heveslilik boyutunda yaşları 25'ten küçük olanlarla diğer çalışanların arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Yaşları 25'ten küçük olan çalışanların beklenen hizmet performansı diğer çalışanlara göre daha yüksektir. (Bkz. Ek.16:d)

Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde gelir düzeyine göre beklenen hizmet performansı somut özellikler boyutunda farklılık göstermektedir. Somut özellikler boyutunda gelir düzeyi 750,00–1.250,00YTL arası olanlarla, gelir düzeyi 1.250,00–1.750,00YTL arasında olanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Somut özellikler boyutunda gelir düzeyi 750,00–1.250,00YTL arası olanların beklenen hizmet performansı, geliri 1.250,00–1.750,00YTL arasında olanlara göre daha düşüktür. (Bkz. Ek.16:e)

6.5.3 Servqual skorlarına etkiler

Servqual skoru, algılanan hizmet performansı ve beklenen hizmet performansı arasındaki farktır. EGM ve Ank. Emn. Md. çalışanları için servqual skorlarına demografik etmenlerin etki edip etmediği araştırılmıştır. Araştırmanın hipotezleri aşağıda verildiği gibidir.

H₀: EGM'de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile servqual skorları arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H₁: EGM'de (Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nde) kalite boyutları bazında bağımsız değişkenler ile servqual skorları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

➤ EGM çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin servqual skorlarına etkileri

Çizelge 6.21'de EGM çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin servqual skorlarına etkileri yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır. (Bkz. Ek.17)

Çizelge 6.21 EGM'ye ait demografik özelliklerin algılanan hizmet kalitesine etkileri

| Demografik Özellikler | | Sonuç Özellikler | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|-----------------------|----------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Cinsiyet | t | -0.566 | -2.524 | 0.138 | -0.855 | -2.014 |
| | P | 0.573 | 0.013 | 0.890 | 0.394 | 0.047 |
| | H ₀ | Kabul | Red | Kabul | Kabul | Red |
| Medeni durum | t | -0.500 | -0.342 | 1.237 | -0.215 | 0.052 |
| | P | 0.618 | 0.733 | 0.219 | 0.830 | 0.959 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | 1.11 | 3.257 | 1.103 | 2.679 | 0.719 |
| | P | 0.349 | 0.025 | 0.352 | 0.051 | 0.543 |
| | H ₀ | Kabul | Red | Kabul | Kabul | Kabul |
| Yaş durumu | F | 2.415 | 0.878 | 1.385 | 0.961 | 1.955 |
| | P | 0.054 | 0.480 | 0.245 | 0.433 | 0.101 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul | Kabul |
| Gelir düzeyi | F | 0.578 | 0.716 | 5.337 | 6.234 | |
| | P | 0.563 | 0.491 | 0.006 | 0.003 | 0.256 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Red | Kabul |

Tabloya göre; cinsiyet özelliği için, güvenilirlik ve yeterlilik dışındaki bütün boyutlarda H₀ hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Her iki boyut içinde bayan çalışanların servqual skorları daha yüksektir. (Bkz. Ek.17:a) Bütün boyutlar için çalışanların evli veya bekar olması servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmamaktadır. (Bkz. Ek.17:b) Güvenilirlik boyutu için çalışanların eğitim durumu servqual kalite boyutları arasında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Lise mezunları ile MYO ve lisans mezunları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. EGM için güvenilirlik boyutunda lise mezunlarının servqual ortalamasının MYO ve lisans mezunlarından daha yüksektir. (Bkz. Ek.17:c) Bütün boyutlar için çalışanların yaş durumu servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmamaktadır. (Bkz. Ek.17:d) Gelir düzeyi için, heveslilik ve duyarlılık boyutları için çalışanların gelirleri servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. EGM için heveslilik boyutu incelendiğinde geliri aylık 1,250.00YTL-1,750.00YTL arası olanlarla,

geliri aylık 1,750.00YTL–2,000.00YTL arası olanlar, arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Aylık geliri 1,750.00YTL–2,000.00YTL arası olanların servqual skorları daha düşüktür. Duyarlılık boyutu incelendiğinde; aylık geliri 750.00YTL-1,250.00YTL arasında olanlarla 1,250.00YTL-1,750.00YTL arası olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Aylık geliri 750.00YTL-1,250.00YTL arası olanların servqual skoru aylık geliri 1,250.00YTL-1,750.00YTL arası olanlardan daha düşüktür. (Bkz. Ek.17:e)

➤ **Ank. Emn. Md. çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin servqual skorlarına etkileri**

Çizelge 6.22'de Ank. Emn. Md. çalışanlarına ilişkin demografik özelliklerin servqual skorlarına etkileri yukarıdaki hipotezler dikkate alınarak t-testi ve varyans analizi testi uygulanarak hesaplanmıştır.

Çizelge 6.22 Ank. Emn. Md'ne ait demografik özelliklerin servqual skorlarına etkileri

| Demog. Oz. | | Somut Oz. | Güvenilirlik | Heveslilik | Duyarlılık | Yeterlilik |
|---------------|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| Cinsiyet | t | 0.626 | 2.098 | 1.955 | 1.589 | 1.631 |
| | P | 0.533 | 0.039 | 0.054 | 0.116 | 0.107 |
| | H ₀ | Kabul | Red | Kabul | Kabul | Kabul |
| Medeni durum | t | 0.091 | 1.425 | 3.770 | 1.255 | 1.578 |
| | P | 0.928 | 0.158 | 0.00 | 0.213 | 0.119 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Kabul | Kabul |
| Eğitim düzeyi | F | 0.269 | 1.138 | 3.151 | 0.941 | 1.223 |
| | P | 0.848 | 0.339 | 0.030 | 0.425 | 0.307 |
| | H ₀ | Kabul | Kabul | Red | Kabul | Kabul |
| Yaş durumu | F | 1.004 | 4.354 | 6.386 | 3.383 | |
| | P | 0.396 | 0.007 | 0.001 | 0.022 | 0.046 |
| | H ₀ | Kabul | Red | Red | Red | Red |
| Gelir düzeyi | F | 3.670 | 0.700 | 1.155 | 4.135 | 1.678 |
| | P | 0.016 | 0.555 | 0.332 | 0.009 | 0.179 |
| | H ₀ | Red | Kabul | Kabul | Red | Kabul |

Cinsiyet için için, güvenilirlik dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani bu boyut için çalışanların bayan veya bay olması servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Güvenilirlik boyutunda bayanların servqual skoru erkeklere oranla daha düşüktür. (Bkz. Ek.18:a) Medeni durum için, heveslilik dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Heveslilik boyutunda çalışanların evli veya bekar olması servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Bekar olan çalışanların servqual skorları evlilere göre daha düşüktür. (Bkz. Ek.17:b) Eğitim düzeyi için, heveslilik boyutu dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani sadece heveslilik boyutu için çalışanların eğitim düzeyi servqual skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Ankara Emn. Müd. için heveslilik boyutu incelendiğinde lise ve meslek yüksek okulu mezunlarının arasında anlamlı bir fark bulunduğu, lise mezunlarının servqual skorlarının düşük olduğu belirlenmiştir. (Bkz. Ek.18:c)

Yaş durumu için somut özellikler dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde red edilmektedir. Yani sadece somut özellikler boyutu için çalışanların yaşları servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmamaktadır. Ankara Emn. Müd. için güvenilirlik ve heveslilik boyutları incelendiğinde 25-30 yaş arası kişilerle 30-40 ve 40-50 yaş arası kişiler arasında anlamlı bir fark bulunduğu, 25-30 yaş arası kişilerin servqual skorlarının daha düşük olduğu görülmüştür. Duyarlılık ve yeterlilik boyutlarında, 25-30 yaş arası kişilerle 40-50 yaş arasında bulunan kişiler arasında anlamlı bir fark bulunduğu, 25-30 yaş arası kişilerin servqual skorlarının düşük olduğu belirlenmiştir. (Bkz. Ek.18:d)

Gelir durumu için, somut özellikler ve duyarlılık dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Somut özellikler ve duyarlılık boyutlarında çalışanların gelirleri servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Ankara Emn. Md. için somut özellikler ve duyarlılık boyutları incelendiğinde aylık geliri 1,750.00–2,000.00YTL arasındaki kişilerle, aylık geliri 2,000.00–3,000.00YTL arası olan kişiler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Aylık geliri 1,750.00–2,000.00YTL arası olan kişilerin servqual skorları daha düşüktür. (Bkz. Ek.18:e)

7.SONUÇ VE ÖNERİLER

Rekabet koşullarının giderek zorlaşması karşısında işletmelerin ayakta durabilmeleri için hizmet kalitelerinin daima yüksek olması gerekmektedir. İnsan odaklı olan hizmet işletmelerinde, çalışanların kalitesi ve işletmenin kalitesi birbirine paraleldir. İşletmenin kaliteli çalışanları elinde tutabilmesi için, iç müşterisi olan çalışanlarının beklentilerini karşılayabilmesi, kaliteli hizmet verilebilmesi gerekmektedir. Bu çalışma Emniyet Teşkilatının iç hizmet kalitesini ölçebilmek amacıyla hazırlanmıştır. Alan araştırmasında veriler, anket yöntemiyle toplanmıştır. Ölçüm aracı olarak Servqual hizmet kalitesi ölçüm yöntemi kullanılmıştır. Servqual hizmet performansı ölçüm yöntemi algılanan ve beklenen hizmet performansları arası farkın kullanılarak algılanan hizmet kalitesinin ölçüldüğü bir ölçüm şeklidir.

Algılanan hizmet performansı, çalışanların işyerinden aldıkları hizmet sonucunda oluşmaktadır. Beklenen hizmet performansı, çalışanların işyerinde hizmet almadan önceki istekleridir. Emniyet Teşkilatının servqual skoru -1,44 çıkmıştır. Servqual skorunun negatif çıkması beklenen hizmet performansının algılanan hizmet performansından büyük olduğu anlamına gelmektedir. Yani Emniyet Teşkilatı çalışanların belediği hizmeti gerçekleştirememektedir.

EGM ve Ank. Emn. Md. çalışanlarının bütün boyutlarda servqual skorlarında anlamlı fark bulunmaktadır. Algılanan hizmet kalitelerinde her iki grubun değeri de negatif çıkmakla birlikte, Ankara İl Emniyet Müdürlüğü'nün algılanan hizmet kalitesi değeri EGM'den daha yüksek çıkmıştır. Bu durum EGM çalışanlarının beklentilerinin daha yüksek olmasından kaynaklanıyor olabilir.

EGM için boyutlar bazında en düşük algılanan hizmet performansı heveslilik boyutuna aittir. Ank. Emn. Md. için en düşük algılanan hizmet performansı yine heveslilik ve buna ek olarak güvenilirlik boyutuna aittir.

EGM için algılanan hizmet performansında en düşük ifade heveslilik boyutunun bir ifadesi olan “Çalışanlara yönelik fırsat eşitliği sağlanır” ifadesidir. Çalışanlara yönelik fırsat eşitliği sağlanamamasının nedeni, teşkilatta ast-üst ilişkisi bulunmasıdır. Ank. Emn. Md. için algılanan hizmet performansında en düşük ifade heveslilik boyutunun bir ifadesi olan “Her türlü ödüllendirme ve terfilerde bireysel performans esas alınır” ifadesidir.

Hem EGM hem de Ank. Emn. Md. için boyutlar bazında en yüksek beklenen hizmet performansı, yeterlilik boyutundadır. Bu durum çalışanların kendilerini geliştirebilmeleri için uygun ortam talep ettiklerini göstermektedir. Hem EGM hem de Ank. Emn. Md.'nde beklenen

hizmet performansı için en yüksek ifade yeterlilik boyutunda bulunan “Çalışanlara yönelik düzenli hizmet içi eğitim faaliyetleri yapılır, tüm çalışanların bu faaliyetlere katılımı sağlanır” ifadesidir. Bu her iki grup çalışanında kendini geliştirme istekliliğini göstermektedir. Hem EGM hem de Ank. Emn. Md. için algılama ve beklenti farkının en yüksek olduğu ifade heveslilik boyutunun bir ifadesi olan “Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanır” ifadesidir.

EGM için çalışanların boyutlara verdikleri önem sırası incelendiğinde sıralamanın yeterlilik, duyarlılık, heveslilik, güvenilirlik ve somut özellikler şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Boyutların ağırlıklandırılmış servqual skorları sıralaması en düşükten başlayarak, heveslilik, duyarlılık, yeterlilik, güvenilirlik ve somut özellikler şeklindedir. Ank. Emn. Md. için çalışanların boyutlara verdikleri önem sırası incelendiğinde sıralamanın duyarlılık, yeterlilik, heveslilik, güvenilirlik ve somut özellikler şeklinde olduğu tespit edilmiştir. Boyutların ağırlıklandırılmış servqual skorları sıralaması en düşükten başlayarak, heveslilik, duyarlılık, güvenilirlik, somut özellikler ve yeterlilik şeklindedir. Her iki grup içinde algılanan hizmet kalitesi en düşük boyut heveslilik boyutudur.

EGM için algılanan hizmet kalitesinde cinsiyet özelliği güvenilirlik ve yeterlilik boyutlarında etkilidir. Her iki boyut içinde bayan çalışanların servqual skorları baylardan daha yüksektir. Eğitim düzeyi güvenilirlik boyutunda etkilidir. Lise mezunları ile MYO ve lisans mezunları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Lise mezunlarının servqual skorları, MYO ve lisans mezunlarından daha yüksektir. Bunun nedeni eğitim durumu arttıkça beklentilerinde artması olabilir. Kişiler kendi çevrelerindeki insanların çalışma koşullarıyla kendi çalışma koşullarını karşılayacaklardır. Gelir düzeyinin sadece heveslilik ve duyarlılık boyutları üzerinde etkisi bulunmaktadır. EGM için heveslilik boyutunda geliri aylık 1,250.00YTL-1,750.00YTL arası olanlarla, geliri aylık 1,750.00YTL-2,000.00YTL arası olanlarda anlamlı bir fark bulunmaktadır. Aylık geliri 1,750.00YTL-2,000.00YTL arası olanların servqual skorları daha düşüktür. Duyarlılık boyutunda aylık geliri 750.00YTL-1,250.00YTL arasında olanlarla 1,250.00YTL-1,750.00YTL arası olanlar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Aylık geliri 750.00YTL-1,250.00YTL arası olanların servqual skoru aylık geliri 1,250.00YTL-,750.00YTL arası olanlardan daha düşüktür. Medeni durum ve yaş durumu hiçbir boyut üzerinde etkili değildir.

Ank. Emn. Md. için algılanan hizmet kalitesinde cinsiyet özelliği güvenilirlik boyutunda etkilidir. Güvenilirlik boyutu için bayan çalışanların servqual skorları baylardan daha yüksektir. Medeni durum heveslilik boyutunda etkilidir. Bekar çalışanların servqual

skorları evlilere oranla daha düşüktür. Eğitim düzeyi heveslilik boyutu üzerinde etkilidir. Lise mezunları ile MYO ve lisans mezunları arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Lise mezunlarının servqual skorları, MYO mezunlarından daha düşüktür. Bunun nedeni kişilerin eğitim durumunun iş yaşamındaki etkilerinden kaynaklanmaktadır. Yaş durumu somut özellikler dışındaki bütün boyutlarda etkilidir. Güvenilirlik ve heveslilik boyutlarında 25-30 yaş arası kişilerle 30-40 ve 40-50 yaş arası kişiler arasında anlamlı bir fark bulunduğu, 25-30 yaş arası kişilerin servqual skorlarının daha düşük olduğu görülmüştür.

Duyarlılık ve yeterlilik boyutlarında, 25-30 yaş arası kişilerle 40-50 yaş arasında bulunan kişiler arasında anlamlı bir fark bulunduğu, 25-30 yaş arası kişilerin serqual skorlarının düşük olduğu belirlenmiştir. Bunun nedeni yaşı daha küçük olan kişilerin işe yeni başlamış olmaları kalite anlayışlarının daha yüksek olması olabilir. Gelir durumu için, somut özellikler ve duyarlılık dışındaki bütün boyutlarda H_0 hipotezi $\alpha=0.05$ anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Somut özellikler ve duyarlılık boyutlarında çalışanların gelirleri servqual kalite boyutları skorlarında anlamlı bir fark yaratmaktadır. Ankara Emn. Md. için somut özellikler ve duyarlılık boyutları incelendiğinde aylık geliri 1,750.00–2,000.00YTL arasındaki kişilerle, aylık geliri 2,000.00–3,000.00YTL arası olan kişiler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmüştür. Aylık geliri 1,750.00–2,000.00YTL arası olan kişilerin servqual skorları düşüktür.

Emniyet Teşkilatının iç hizmet kalitesi negatif çıkmıştır. Yani personelin beklenen hizmet performansı algılanan hizmet performansından yüksek çıkmıştır. Algılanan hizmet performansında bütün boyutların değerleri birbirine yakın olmasına rağmen en düşük boyut heveslilik boyutu çıkmıştır. Emniyet Teşkilatı yöneticilerinin personele hizmet götürmede daha istekli olması ve bu durumu personele hissettirmesi gerekmektedir. Bu durumun düzeltilebilmesi için gerekli boyutlarda gerekli iyileştirmelerin yapılması gerekmektedir. Emniyet Teşkilatının iç hizmet kalitesini sürekli olarak yüksek tutması personelin beklenti ve algılarını düzenli ölçmesiyle sağlanacaktır.

KAYNAKLAR DİZİNİ

- [1] Pınar, S. Ö. ve Özdemir, P.Ö., 2007, Hizmet kavramı, ekonomideki yeri, tanımı ve özellikleri, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371, 2-28.
- [2] Ak, B., 1997, Hastane üretim yönetimi, SİYO ders notları Hacettepe Üniversitesi, 30s.
- [3] Mohammad, T. G., 2007, Sağlık hizmetlerinde kalite yönetimi, Servqual Analiz ile değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesi'nde uygulama, Yüksek Lisans Tezi, 161s.
- [4] Doğan, Ö.İ. ve Tütüncü, Ö., 2003, Hizmet işletmelerinde toplam kalite yönetimi kapsamında ISO 9001:2000 ve bilgisayar destekli bir uygulama, Dokuz Eylül Üniversitesi Rektörlük Yayınları, İzmir.
- [5] Donald, C., 2000, Hizmet pazarlaması, (Çev. A. ÖZTÜRK), Birlik Ofset Yayıncılık, Eskişehir.
- [6] Zeithaml, V. A. and Bitner, M. J., 2003, Services marketing, integrating customer focus across the firm, 3rd edition, Mcgraw-Hill.
- [7] Küçükaltan, D., 2007, Turizm endüstrisinde hizmet kavramı, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371, 29-37.
- [8] Halis, M., 2001, hizmet işletmelerinde global stratejilerin geliştirilmesi, Dış Ticaret Dergisi, Nisan.
- [9] Yılmaz, İ., 2007, Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteriler ve yöneticiler açısından ölçülmesi: İzmir Örneği, Doktora Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi, 209s.
- [10] Atılgan, E., 2001, Hizmet kalitesi yönetimi ve seyahat sektörüne yönelik bir uygulama, Yüksek lisans tezi Akdeniz Üniversitesi, 202s.
- [11] Çoruh, M., 1999, Sağlık sektöründe TKY yaklaşımı, Hekimden Hekime Dergisi, Ekim-Kasım-Aralık, 99s.
- [12] Pınar, İ., 2007, Kalite kavramı ve önemi, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pınar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371, 2-28.
- [13] Asubonteng, P., McCleary, K. J. And Swan, J. E., 1996, Servqual revisited: A critical review of service quality, The Journal of Services Marketing, 10, 62-81.
- [14] Juran, J.M. and Gryna, F.M., 1988, Juran's quality control handbook, McGraw Hill.
- [15] Doğan, M., 1986, İşletmelerde karar verme teknikleri, Bilgehan Basımevi, İzmir
- [16] Parasuraman, A., Zeithaml, V. And Berry, L., 1985, A conceptual model of service quality and its implications for future research, Journal of Marketing, Vol. 49, 41-50.
- [17] Zeithaml, V., Parasuraman, A. And Berry, L., 1990, Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations, Free Press, U.S.A..

KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [18] Özkul, E., 2007, Servqual kavramsal çerçevesinde turizm işletmelerinde hizmet kalitesinin geliştirilmesi, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pırnar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371, 29-37.
- [19] Devebakan, N. ve Aksaraylı, M., 2003, Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde servqual skorlarının kullanımı ve Özel Altınordu hastanesi uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 5, Sayı 1, 17s.
- [20] Akat, İ., Budak, G. Ve Budak, G., 1999, İşletme yönetimi, Barış yayınları, Fakülteler Kitabevi, İzmir
- [21] Karatepe, O., 1997, Bir hizmet kalitesi modeli yardımıyla hizmet kalitesi oluşumuna yönelik kavramsal bir inceleme, Hacettepe Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt:15, Sayı2, 85-111
- [22] Bozdağ, N., Atan, M. Ve Altan, Ş., 2003, Hizmet sektöründe toplam hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümü ve bankacılık sektöründe bir uygulama, VI.Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu, Gazi Üniversitesi, 14s.
- [23] Uyguç, N., 1998, Hizmet sektöründe kalite yönetimi, stratejik bir yaklaşım, DEÜ Yayınları, İzmir.
- [24] Güzel, T., 2007, İç hizmet kalitesi kavramı ve önemi, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pırnar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371, 72-98.
- [25] Timur, N., 1996, Konaklama işletmelerinde pazarlama, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- [26] Ören, K., 2002, Toplam kalite yönetiminde insan gücü faktörü, Nobel Dağıtım, Ankara.
- [27] Özrürk, S.A., 2005, Hizmet pazarlaması, Ekin Kitabevi, Bursa.
- [28] Karakaş, B., 2006, Hizmet sektöründe ilişki pazarlaması: Butik oteller ve 5 yıldızlı oteller üzerine karşılaştırmalı bir araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Yaşar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, 136s.
- [29] Seyran, D., 2004, Hizmet kalitesi modeller ve hizmet kalitesine yeni bir bakış açısı, KalDer Yayınları, İstanbul.
- [30] Gilbert, D. and Wong, R.K.C., 2002, Passenger expectations and airline services: A Hong Kong based study, Tourism Management, 24, 519-532.
- [31] Alakavuk, E. D., Hizmet kalitesi değerlendirme ölçeği-servqual, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pırnar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371s, 330-342.
- [32] Akbaba, A., Hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik yaklaşımlar, Hizmet kalitesi kavramlar, yaklaşımlar ve uygulamalar, Ş. Gümüšoğlu, İ. Pırnar, P. Akan ve A. Akbaba (Derl), Detay Yayıncılık, 371s, 314-329.
- [33] <http://www.tobb.org.tr>

KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [34] Fığlalı, N., Fığlalı, A. ve Uzundurugan, E., 2002, Kansei Mühendisliği ve uygulamaları, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 5, 85-96.
- [35] Akbaba, A. ve Kılınç, 2001, Hizmet kalitesi ve turizm işletmelerinde Servqual uygulamaları, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 12, Güz, 162-168.
- [36] www.kalder.org.tr
- [37] Özdamar, K., 1999, Paket programlar ile istatistiksel veri analizi, Kaan Kitabevi, Eskişehir, 535s.
- [38] Vavra, T. G., 1999, Müşteri tatmini ölçümlerinizi geliştirmenin yolları, KalDer Yayınları, No:28, İstanbul
- [39] Bougoure, U. and Lee, B., 2009, Service quality in Hong Kong: wet markets vs supermarkets, British Food Journal, 111, 70-79.
- [40] Zafiroopoulos, C. and Vrana, V., 2008, Service quality assesment in a Greek Higher Education Institute, Journal Of Business Economics and Management, 9, 33-45.
- [41] Pakdil, F., 2007, Expectations and perceptations in airline service: An analysis using weighted Servqual scores, Journal Of Air Transport Management, 13, 229-237.
- [42] Donnelly, M., Kerr, NJ., Rimmer, R. and Shiu, EM., 2006, Assessing the quality of police services using Servqual, Policing-An International Journal Of Police Strategies & Management, 29, 92-105.
- [43] Kassim, NM. and Bojei, J., 2002, Service quality: gaps in the Malaysian telemarketing industry, Journal Of Business Research, 55, 845-852.
- [44] De Man, S., Gemmel, P., Vlerick, P., Van, R.P., and Dierckx, R., 2002, Patients' and personnel's perceptions of service quality and patient satisfaction in nuclear medicine., European Journal Of Nuclear Medicine And Molecular Imaging, 29, 1109-1117.
- [45] Uzun, O., 2001, Patient satisfaction with nursing care at a university hospital in Turkey, Journal Of Nursing Care Quality, 16, 24-33.
- [46] Van, I., Van Der Wiele, T., Ball, L. and Miller, R., 2004, Perceptions about the quality of web sites: a survey amongst students at Northeastern University and Erasmus University, Information & Management, 41, 947-959.
- [47] Coleman, V., Xiao, Y., Bair, L. and Chollett, B., 1997, Toward a TQM paradigm: Using servqual to measure library service quality, College & Research Libraries, 58, 237-&
- [48] Jannadi, OA., Assaf, S., Maghraby, HM. and AI-Saggaf, HA., 2000, Service quality gaps analysis at SCECO-East, Saudi Arabia, Journal of Energy Engineering-Asce, 126, 116-131.
- [49] Lam, T. and Zhang, HQT., 1999, Service quality of travel agents: the case of travel agents in Hong Kong, tourism Management, 20, 341-349.
- [50] Llosa, S., Chandon JL and Orsingher, C., 1998, An empiricial study of Servqual's dimensionality, 18, 16-44.

KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [51] Raspollini, E., Pappalettera, M., Riccardi, D., Parravicini, A., Sestili, B., Rebullia, P. and Sirchia, G., 1997, Use of Servqual to assess clinicians' satisfaction with blood transfusion service, *Vox Sanguinis*, 73, 162-166.
- [52] Lam, S., 1997, Servqual: A tool for measuring patients' opinions of hospital service quality in Hong Kong, *Total Quality Management*, 8, 145-152.
- [53] Becker, WA., Behe, BK., Johnson, JL., Townsend, CD. And Litzenberg, KK., 1997, Consumer perceptions of service quality in the Texas retail floral industry, *Hortscience*, 32, 318-323.
- [54] Nitecki, DA., 1996, Changing the concept and neasure of service quality in academic libraries, *Journal Of Academic Librarianship*, 22, 181-190.
- [55] Pitt, LF., Watson, RT. and Kavan, CB., 1995, Service quality- A measure of information-Systems effectiveness, *Mis Quarterly*, 19, 173-187.
- [56] Hebert, F., 1994, Service quality- An unobtrusive investigation of interlibrary loan in large public-Libraries in Canada, *Library & Information Science Research*, 16, 3-21.
- [57] Brown, TJ., Churchill, GA.and Peter, JP., 1993, Improving the measurement of service quality, *Journal Of Retailing*, 69, 127-139.
- [58] Witt, CA. and Stewart, HM., 1996, Solicitors and customer care, *Service Industries Journal*, 16, 21-34.
- [59] Özdamar, K., 1999, SPSS ile biyostatik, Kaan Kitabevi, Eskişehir, 454s.
- [60] Işık, A., 2006, Uygulamalı istatistik I, Beta yayınları, 510s.
- [61] <http://www.istatistikanaliz.com/>
- [62] Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M., 2008, Sosyal Bilimlerde SPSS'le veri analizi, Beta Basım Yayım, 215s.
- [63] Tavşancıl, E., 2006, Tutumların ölçülmesi ve SPSS ile veri analizi, Nobel Yayın Dağıtım, 222s.
- [64] Özdamar, K., 2004, Paket programaları ile istatistiksel veri analizi, ,Kaan Kitapevi, Eskişehir, 512s.
- [65] Parasuraman, A., Zeithaml, V. And Berry, L., 1988, Servqual: A multiple item scala for measuring customer perceptions, *Journal of Retailing*, Vol. 64, No 1, 12-43.
- [66] Buttle, F., 1996, Servqual: review, critique, research agenda, *European Journal of Marketing*, Vol.30 No.1, p.10
- [67] Altan, Ş., Ediz, A. ve Atan,M., 2003, Servqual analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama, 12. Ulusal Kalite Kongresi, Kalder-Türkiye Kalite Derneği, İstanbul

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ

- [1] Abdlla, G., Mohamed, A. R. and Mekawy, M. A., 2007, Managing tourists' needs and expectations: an empirical analysis of the Egyptian airline sector, *Tourism (Zagreb)*, 55, 277-294.
- [2] Akbaba, A., 2006, Measuring service quality in the hotel industry: a study in a business hotel in Turkey, *International Journal of Hospitality Management*, 25, 170-192.
- [3] Albacete-Saez, CA., Fuentes-Fuentes, MM. and Llorens-Montes, FJ., 2007, Service quality measurement in rural accommodation, *Annals Of Tourism Research*, 34, 45-65.
- [4] Anon, 2005, Performance management in the Croatian hotel industry, *Tourism and Hospitality Management*, 11, 1-381.
- [5] Assah, PB., 2008, an evaluation of Chinese banking service quality: a case of foreigners living in China, *Proceedings Of The 5th International Conference On Innovation & Management*, I-II, 1191-1195.
- [6] Bai, CH., Lai, FJ. and Chen, Y., 2008, Conceptualising the perceived service quality of public utility services: A multi-level, multi-dimensional model, *Total Quality Management & Business Excellence*, 19, 1055-1070.
- [7] Bannister, F. and Connolly, R., Trust and the taxman: A study of the Irish revenue's website service quality, *7th European Conference On E-Government*, Proceedings, 53-61.
- [8] Barnes, BR. Sheys, T. and Morris, DS, 2005, Analysing service quality: The case of a US military club, *Total Quality Management & Business Excellence*, 16, 955-967.
- [9] Barnes, BR., 2007, Analysing service quality: The case of post-graduate Chinese students, *Total Quality Management & Business Excellence*, 18, 313-331.
- [10] Bennett, R. and Barkensjo, A., 2005, Relationship quality, relationship marketing, and client perceptions of the levels of service quality of charitable organisations, *International Journal Of Service Industry Management*, 6, 81-106
- [11] Bethencourt Cejas, M., Diaz Perez, F. M. and Gonzalez Morales, M. O., 2005, Measuring the quality of services offered by tourist destinations: the case of the island of La Palma, *PASOS: Revista de Turismo Patrimonio Cultural*, 3, 265-272.
- [12] Bienstock, CC., Royne, MB. and Sherrell, D., 2008, An expanded model of logistics service quality: Incorporating logistics information technology, *International Journal Of Production Economics*, 113, 205-222.
- [13] Blery, E. and Gilbert, D., 2006, Factors influencing customer retention in mobile telephony: A Greek study, *Transformations In Business & Economics*, 5, 163-173.
- [14] Brito, EPZ. and Aguilar, RLB, Customer choice of a car maintenance service provider - A model to identify the service attributes that determine choice, *International Journal Of Operations & Production Management*, 27, 464-481.
- [15] Bosmans, J., Geertzen, J. and Dijkstra, P., 2009, Consumer satisfaction with the services of prosthetics and orthotics facilities, *Prosthetics and Orthotics International*, 33, 69-77.
- [16] Bougoure, U and Lee, B, 2009, Service quality in Hong Kong: wet markets vs supermarkets, *British Food Journal*, 111, 70-79.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [17] Cao, M., Zhang, QY. and Seydel, J Title, 2005, B2C e-commerce web site quality: an empirical examination, *Industrial Management & Data Systems*, 105, 645-661.
- [18] Carr, CL .,2007, The FAIRSERV model: Consumer reactions to services based on a multidimensional evaluation of service fairness, *Decision Sciences*, 38, 107-130.
- [19] Carrillat, FA., Jaramillo, F. and Mulki, JP., 2007, The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales - A meta-analytic view of 17 years of research across five continents, *International Journal Of Service Industry Management*, 18, 472-490.
- [20] Chatterjee, S. and Chatterjee, 2005, Prioritization of service quality parameters based on ordinal responses, *Total Quality Management & Business Excellence*,16, 477-489.
- [21] Chen, GY., Ma, QH. and Xing, WG., 2006, Fuzzy comprehensive evaluation method of hotel service quality and its application, *Proceedings of the 13th International Conference on Industrial Engineering and Engineering Management*, 1-5, 3042-3047.
- [22] Chen, XY., 2007, Applicability of total perceived quality in assessing academic library service, *Proceedings Of The 4th International Conference On Innovation & Management*, 1-2, 2217-2221.
- [23] Chen, KK., Hsiao, DH. and Hsieh, 2008, Service quality radar map and two-stage service quality score, *Journal Of Marine Science and Technology-Taiwan*, 16, 123-133.
- [24] Chen, KK., Chang, CT. and Lai, CS., 2009, Service quality gaps of business customers in the shipping industry, *Transportation Research Part E-Logistics and Transportation Review*, 45, 222-237.
- [25] Cheung, CMK. and Lee, MKO, 2005, Consumer satisfaction with internet shopping: A research framework and propositions for future research, *Seventh International Conference on Electronic Commerce*, 1-2, 327-334.
- [26] Chowdhury, M. M. U., 2008, Customer expectations and management perceptions in healthcare services of Bangladesh: an overview, *Journal of Services Research*, 8, 121-140.
- [27] Collier, JE. and Bienstock, CC., 2006, Measuring service quality in e-retailing, *Journal Of Service Research*, 8, 260-275.
- [28] Cock, D., Adams, IC. and Ibbetson, AB.,2006, Referqual: a pilot study of a new service quality assessment instrument in the GP exercise referral scheme setting, *Bmc Health Services Research*, 6, 61.
- [29] Connolly, R. and Bannister, F., 2008, ETax Filing & Service Quality: The Case of the Revenue Online Service, *Proceedings Of World Academy Of Science, Engineering and Technology*, 28, 313-317.
- [30] Connolly, R., 2008, Website service quality in Ireland - A consumer perspective, *WEBIST 2008: Proceedings Of The Fourth International Conference On Web Information Systems and Technologies*, 2, 378-386.
- [31] Dang, DJ. and Wang, XC, 2005, A certification of service quality measurement, *Proceedings Of The 4th International Conference on Quality & Reliability*, 147-153.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [32] De Man, S., Vlerick, P. and Gemmel, P., 2005, Impact of waiting on the perception of service quality in nuclear medicine, *Nuclear Medicine Communications*, 26, 541-547.
- [33] Donnelly, M., Kerr, NJ. and Rimmer, R., 2006, Assessing the quality of police services using SERVQUAL , *Policing-An International Journal Of Police Strategies & Management*, 29, 92-105.
- [34] Eastwood, D. B., Brooker, J. R. and Smith, J. D., 2005, Developing marketing strategies for green grocers: an application of SERVQUAL, *Agribusiness (New York)*, 21, 81-96.
- [35] Feng, FL. and Long, J., 2007, Performance survey and assessment on railway freight service, *Proceedings Of The 2007 International Conference On Management Science and Engineering - Management and Organization Studies Section*, 1453-1456.
- [36] Feng, FL. and Long, J., 2007, Performance survey and assessment on railway freight service, *Proceedings Of The 2007 International Conference On Management Science and Engineering - Management and Organization Studies Section*, 1453-1456.
- [37] Gao, YQ. and Wei, WH., 2007 Measuring service quality and satisfaction of student in Chinese business education, *Sixth Wuhan International Conference on E-Business*, 1-4, 2329-2336.
- [38] Gil, S. M., Hudson, S. and Quintana, T. A., 2006, The influence of service recovery and loyalty on perceived service quality: a study of hotel customers in Spain, *Journal of Hospitality & Leisure Marketing*, 14, 47-68.
- [39] Gob, R., McCollin, C. and Ramalhoto, MF., 2007, Ordinal methodology in the analysis of likert scales, *Quality & Quantity*, 41, 601-626.
- [40] Golding, P, 2005, Jamaica foods group (JFG's) information systems service quality assessment, *Proceedings Of The IEEE SoutheastCon 2004*, 507-512.
- [41] Gonzalez-Valentin, A., Padin-Lopez, S. de Ramon-Garrido, E., 2005, Patient satisfaction with nursing care in a regional university hospital in southern Spain, *Journal Of Nursing Care Quality*, 20, 63-72.
- [42] Gounaris, S., 2005, An alternative measure for assessing perceived quality of software house services, *Service Industries Journal*, 25, 803-823.
- [43] Gu, HM. and Ryan, C., 2008, Chinese clientele at Chinese hotels - Preferences and satisfaction, *International Journal Of Hospitality Management*, 27, 337-345.
- [44] Hauser, R. and Paul, R, 2006, Is service quality and culture: An empirical investigation, *Journal Of Computer Information Systems*, 47, 15-22.
- [45] Hernon, P. and Calvert, P., 2005, E-service quality in libraries: Exploring its features and dimensions, *Library & Information Science Research*, 27, 377-404.
- [46] Horn, D., Feinberg, R. and Salvendy, G., 2005, Determinant elements of customer relationship management in e-business, *Behaviour & Information Technology*, 24, 101-109.
- [47] Home, R. A., 2005, A new tune from an old instrument: the application of SERVQUAL to a tourism service business, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 6, 185-202.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [48] Hu, KC. and Jen, W., 2006, Passengers' perceived service quality of city buses in Taipei: Scale development and measurement, *Transport Reviews*, 26, 645-662.
- [49] Hudson, S., Miller, G. A. and Hudson, P., 2006, The role of research in improving tourism and hospitality services: measuring service quality, *Managing Tourism and Hospitality Services: Theory and International Applications*, 237-250.
- [50] Jamal, A. and Anastasiadou, K., 2009, Investigating the effects of service quality dimensions and expertise on loyalty, *European Journal Of Marketing*, 43, 398-420.
- [51] Jayawardhena, C., Souchon, AL. and Farrell, AM., 2007, Outcomes of service encounter quality in a business-to-business context, *Industrial Marketing Management*, 36, 575-588
- [52] Jia, R., Reich, BH. and Pearson, JM., 2008, IT service climate: An extension to IT service quality research, *Journal Of The Association For Information Systems*, 9, 294-320.
- [53] Jin, LY., 2005, The effects of service quality management practices on customer satisfaction, 2005 International Conference on Services Systems and Services Management, 1, 549-553
- [54] Jin Xin, Qi ShanShan and Chiang ChiaHao, 2008, A cross-sector evaluation of service quality in the tourism industry of Hong Kong: importance vs. performance, *Journal of China Tourism Research*, 4, 319-335.
- [55] Kara, A, 2005, A concept of optimal quality and an application, *Total Quality Management & Business Excellence*, 16, 243-255.
- [56] Kara, A ., 2007, Discrete Stochastic dynamics of income inequality in education: An applied Stochastic model and a case study, *Discrete Dynamics In Nature and Society*, 71742.
- [57] Kara, A., 2009, An applied stochastic model of the quality-quantity trade-off in the public health care sector, *Quality & Quantity*, 43, 277-289.
- [58] Kebriaei, A. and Akbari, F., 2006, Quality gap of primary health care services at Kashan District health centers, Iran, *Journal of Medical Sciences (Pakistan)*, 6, 393-399.
- [59] Kettinger, WJ. and Lee, CC., 2005, Zones of tolerance: Alternative scales for measuring information systems service quality, *Mis Quarterly*, 29, 607-623.
- [60] Kiatcharoenpol, T. and Laosirihongthong, T., 2006, Innovations in service strategy: An evaluation of quality in airline service operations by using SERVQUAL model, 2006 IEEE International Conference on Management of Innovation and Technology, 1-2, 748-752.
- [61] Koc, E., 2006, Total quality management and business excellence in services: The implications of all-inclusive pricing system on internal pricing system on internal and external customer satisfaction in the Turkish tourism market, *Total Quality Management & Business Excellence*, 17, 857-877.
- [62] Kouthouris, C. and Alexandris, K, 2005, Can service quality predict customer satisfaction and behavioral intentions in the sport tourism industry? An application of the SERVQUAL model in an outdoors setting, *Journal of Sport Tourism*, 10, 101-111.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [63] Kumar, V., Smart, PA. and Maddern, H., 2008, Alternative perspectives on service quality and customer satisfaction: the role of BPM, *International Journal Of Service Industry Management*, 19, 176-187.
- [64] Kuo, T., Lu, IY. and Huang, 2005, Measuring users' perceived portal service quality: An empirical study, *Total Quality Management & Business Excellence*, 16, 309-320.
- [65] Lai, JY., 2006, Assessment of employees' perceptions of service quality and satisfaction with e-business, *International Journal Of Human-Computer Studies*, 64, 926-938.
- [66] Landrum, H., Prybutok, VR. and Zhang, XN., 2007, A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF, *Information & Management*, 44, 104-113
- [67] Lee, MA. and Yom, YH., 2007, A comparative study of patients' and nurses' perceptions of the quality of nursing services, satisfaction and intent to revisit the hospital: A questionnaire survey, *International Journal Of Nursing Studies*, 44, 545-555.
- [68] Li, JH. and Lu, Y, 2005, Service quality function deployment: Review and prospect, GMC '05: Proceedings of the First International Symposium on Global Manufacturing and China, 1-5
- [69] Li, JM. And Song, TY, 2007, The instruments of information systems service quality measurement, *Sixth Wuhan International Conference on E-Business*, 1-4, 2529-2534.
- [70] Li, FT. and Chen, Y, 2008, An analysis on service quality elements of public crises governance for the local governments in China based on kano's model, *Proceedings Of 2008 International Conference On Public Administration (4th)*, II, 23-29.
- [71] Lin, J. and Chen, L., 2006, Ecotourism service quality at Fushan Botanical Garden, *Taiwan Journal of Forest Science*, 21, 473-489.
- [72] Lin, JSC. and Hsieh, PL Title, 2006, The role of technology readiness in customers' perception and adoption of self-service technologies, *International Journal Of Service Industry Management*, 17, 497-517.
- [73] Lin, JH., Lee, TR. and Jen, W Title., 2008, Assessing asymmetric response effect of behavioral intention to service quality in an integrated psychological decision-making process model of intercity bus passengers: a case of Taiwan, *Transportation*, 35, 129-144.
- [74] Liu, J. and Gao, H., 2007, Study on railway transport service quality evaluation, 2007 *International Conference On Wireless Communications, Networking And Mobile Computing*, 1-15, 3313-3316.
- [75] Lopez Fernandez, M. C. and Serrano Bedia, A. M., 2005, Applying SERVQUAL to diagnose hotel sector in a tourist destination, *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 6, 9-24.
- [76] Lee, SG. and Min, JH, 2005, Validating mediqual constructs - Reliability, empathy, assurance, tangibles, and responsiveness, *Knowledge and Skill Chains In Engineering and Manufacturing*, 168, 127-137.
- [77] Ma, J., Harvey, ME. and Hu, MY., 2007, Assessing the multidimensional and hierarchical structure of SERVQUAL, *Psychological Reports*, 101, 378-391.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [78] Ma, DS., Wang, Q. and Xu, ZX., 2008, Research on the Evaluation of E-government Service Quality, 2008 4th International Conference On Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 1-31, 9052-9055.
- [79] Ma, P. and Zhang, W., 2008, Service quality measurement of a chinese budget hotel restaurant-an empirical study of an integrated method, Proceedings For Euro-Asia Conference On Environment and Corporate Social Responsibility: Tourism and Management Session, 33-39.
- [80] Maestro, RMH., Gallego, PAM. and Requejo, LS., 2007, The moderating role of familiarity in rural tourism in Spain, *Tourism Management*, 28, 951-964.
- [81] Maguire, CN. and Hope, CA., 2006, The forensic science service post monopoly - The need to understand customer expectations, 2005 International Conference on Services Systems and Services Management, 1-2, 211-216.
- [82] Maritz, A., 2006, Enhancing service quality through integrated services marketing, 2006 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics (SOLI 2006), 557-563.
- [83] Maritz, A., 2007, Enhancing service quality through integrated services marketing, Proceedings of the 2007 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics, 56-62.
- [84] Mejabi, OV., 2008, evaluation of management information systems from the service quality perspective, Proceedings Of The 2nd European Conference On Information Management and Evaluation, 287-294.
- [85] Meng, W. and Zhang, B., 2008, Study of service quality assessment models for telecom enterprises: the combination and improvement of SERVQUAL and CSI, 2008 4th International Conference On Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 1-31, 8434-8441.
- [86] Motta, G. da S. and Lima, M. C., 2007, Indications for the management of tourist services quality for consumers of the third age: a qualitative analysis with the Panteon interface, *Caderno Virtual de Turismo*, 7, 52-62.
- [87] Murphy, J., Schegg, R. and Olaru, D., 2007, Quality clusters: dimensions of email responses by luxury hotels, *International Journal of Hospitality Management*, 26, 743-747.
- [88] Narayan, B., Rajendran, C. and Sai, LP., 2009, Dimensions of service quality in tourism - an Indian perspective, *Total Quality Management & Business Excellence*, 20, 61-89.
- [89] Paas, LJ. and Sijtsma, K., 2008, Nonparametric item response theory for investigating dimensionality of marketing scales: A SERVQUAL application, *Marketing Letters*, 19, 157-170.
- [90] Pakdil, F. and Harwood, TN., 2005, Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: An analysis using SERVQUAL dimensions, *Total Quality Management & Business Excellence*, 16, 15-30.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [91] Pakdil, F, 2007, Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores, *Journal Of Air Transport Management*, 13, 229-237.
- [92] Pan, YT., 2006, Traffic scheduling to prolong the lifetime of sensor networks, 2006 IEEE/WIC/ACM International Conference on Web Intelligence and Intelligent Agent Technology, *Workshops Proceedings*, 231-234.
- [93] Park, H. and Baekz, S., 2007, Measuring service quality of online bookstores with webqual, *Human-Computer Interaction, Pt 4, Proceedings*, 4553, 95-103.
- [94] Peng, Y. and Xia, YP, 2005, Key determinants of e-service quality in Chinese online broking: An application of the SERVQUAL model, *Fourth Wuhan International Conference on E-Business: The Internet Era & The Global Enterprise*, 1-2, 1395-1400.
- [95] Perng, YH., Hsia, YP. and Lu, HJ, 2007, A service quality improvement dynamic decision support system for refurbishment contractors, *Total Quality Management & Business Excellence*, 18, 731-749.
- [96] Polese, F. and Monetta, G., 2006, Value creation and related measurement in universities an empirical application, *Total Quality Management & Business Excellence*, 17, 243-263.
- [97] Roszkowski, MJ., Baky, JS. and Jones, DB., 2005, So which score on the LibQual plus (TM) tells me if library users are satisfied?, *Library & Information Science Research*, 27, 424-439.
- [98] Rusu, B. and Oniciuc, N., 2005, Assessing service quality in Higher Education, 3rd Balkan Region Conference on Engineering Education, *Conference Proceedings*, 81-84.
- [99] Safakl, O. V. and Ozdeser, H., 2008, Measuring the service quality of commercial banks towards luxury hotels in Northern Cyprus, *Anatolia*, 19, 161-165.
- [100] Sahney, S., Banwet, DK. and Karunes, S., 2006, An integrated framework for quality in education: Application of quality function deployment, interpretive structural modelling and path analysis, *Total Quality Management & Business Excellence*, 17, 265-285.
- [101] Santouridis, I., Trivellas, P. and Reklitis, P., 2009, Internet service quality and customer satisfaction: Examining internet banking in Greece, *Total Quality Management & Business Excellence*, 20, 223-239.
- [102] Saravanan, R. and Rao, KSP., 2007, Measurement of service quality from the customer's perspective - An empirical study, *Total Quality Management & Business Excellence*, 18, 435-449.
- [103] Seo S., 2006, Service quality measurement in foodservice industries, *Journal of Community Nutrition*, 8, 44-57.
- [104] Seth, N., Deshmukh, SG. and Vrat, P., 2006, SSQSC: a tool to measure supplier service quality in supply chain, *Production Planning & Control*, 17, 448-463.
- [105] Sherikar, A., Jange, S. and Sangam, SL., 2006, Performance measurement of quality services in academic and research libraries in India, *Proceedings of the Asia-Pacific Conference on Library & Information Education & Practice 2006*, 61-67.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ(devam)

- [106] Shewchuk, RM., Schmidt, HJ. and Benarous, A., 2007, A standardized approach to assessing physician expectations and perceptions of continuing medical education, *Journal Of Continuing Education In The Health Professions*, 27, 173-182.
- [107] Shu, HJ. and Ning, XX., 2008, research on process control model of service quality in public scientific research institutions, *IEEE/SOLI'2008: Proceedings Of 2008 Ieee International Conference On Service Operations and Logistics, and Informatics*,1-2, 2587-2591.
- [108] Siadat, SH., Buyut, VC. and Selamat, H., 2008, Measuring service quality in e-retailing using SERVQUAL Model, *International Symposium Of Information Technology 2008*, 1-4, 1818-1824
- [109] Siadat, SH., Buyut, VC. and Rahman, AA., 2008, measuring service quality in online shopping: a case study of e-retailing in Iran, *2008 IEEE International Conference On Management Of Innovation and Technology*, 1-3, 646-651.
- [110] Siadat, SH., Buyut, VC. and Selamat, 2008, measuring service quality in e-retailing using Servqual model, *International Symposium Of Information Technology 2008*, 1-4, 1818-1824.
- [111] Sohn, C and Tadisina, SK., 2008, Development of e-service quality measure for internet-based financial institutions, *Total Quality Management & Business Excellence*, 19, 903-918.
- [112] Strawderman, L. and Koubek, R., 2008, Human factors and usability in service quality measurement, *Human Factors and Ergonomics In Manufacturing*, 18, 454-463.
- [113] Su, CS and Sun, LH, 2007, Taiwan's hotel rating system: A service quality perspective, *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*, 48, 392-401.
- [114] Sun, GY ., 2006, Service quality as a priority in front desk department in case of the QiYun Resort Hotel in China, *2006 International Symposium on Hospitality Management and Business Information, Proceedings*, 211-217.
- [115] Tang, Q. and Huang, 2006, A research model: Value drivers of B2C company web site, *2006 International Conference on Service Systems and Service Management*, 1-2, 1604-1609.
- [116] Truong, TH. and Foster, D., 2006, Using HOLSAT to evaluate tourist satisfaction at destinations: The case of Australian holidaymakers in Vietnam, *Tourism Management*, 27, 842-855.
- [117] Tsai, HH. and Lu, IY., 2006, The evaluation of service quality using generalized Choquet integral, *Information Sciences*, 176, 640-663.
- [118] Tsai, MT., Wu, HL. and Liang, WK., 2008, Fuzzy decision making for market positioning and developing strategy for improving service quality in department stores, *Quality & Quantity*, 42, 303-319.
- [119] Tseng, ML., 2009, Using the extension of DEMATEL to integrate hotel service quality perceptions into a cause-effect model in uncertainty, *Expert Systems With Applications*, 36, 9015-9023.
- [120] Tseng, ML, 2009, A causal and effect decision making model of service quality expectation using grey-fuzzy DEMATEL approach, *Expert Systems With Applications*, 36, 7738-7748.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ(devam)

- [121] T Xu, XY. and Ma, QH., 2007, Improvement on the Method of Service Quality Gap Measurement, 2007 International Conference On Wireless Communications, Networking and Mobile Computing, 1-15, 3239-3242.
- [122] Van Velsen, LS., Steehouder, MF. and De Jong, MDT., 2007, Evaluation of user support: Factors that affect user satisfaction with helpdesks and helplines, IEEE Transactions On Professional Communication, 50, 219-231.
- [123] Waite, K ., 2006, Task scenario effects on bank web site expectations, Internet Research, 16, 7-22.
- [124] Wang, MY., 2008, Measuring e-CRM service quality in the library context: a preliminary study, Electronic Library, 26, 896-911.
- [125] Wang Yi., Vela, M. R. and Tyler, K., 2008, Cultural perspectives: Chinese perceptions of UK hotel service quality, International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research, 2, 312-329.
- [126] Wei, M., 2006, A research on measuring the service quality of hospitality industry in China - A case of the hotel Y in Xiamen, 2006 International Symposium on Hospitality Management and Business Information, Proceedings, 241-251.
- [127] Wilkins, H., Merrilees, B. and Herington, C., 2007, Towards an understanding of total service quality in hotels, International Journal of Hospitality Management, 26, 840-853.
- [128] Wurjaningrum, F., 2008, Design of education service quality improvement of Airlangga University by applying quality function deployment (QFD) model, 2008 5TH International Conference On Service Systems and Service Management, 1-2, 196-201.
- [129] Xu, XL., Huan, ZJ. and Li, HZ., 2005, Measuring service quality of the Chinese mobile telecommunications industry using the SERVQUAL model, Proceedings of the 2005 International Conference on Management Science & Engineering (12th), 1- 3, 1139-1143.
- [130] Xu, XY. and Ma, QH, 2007, Based on SERVQUAL instrument explore a new method for service quality measurement, Proceedings of 2007 International Conference on Management Science & Engineering (14th), 1-3, 1109-1114.
- [131] Yip, J., Kwan, B. and Cheung, WY., 2008, Female consumers' perceptions of service quality for intimate apparel retail stores in Hong Kong, 86TH Textile Institute World Conference, Conference Proceedings, 3, U164-U179
- [132] Yun, EK. and Chun, KM., 2008, Critical to quality in telemedicine service management: application of dfss (design for six sigma) and SERVQUAL, Nursing Economics, 26, 384-388.
- [133] Yu, LZ., Hong, QL. and Gu, S., 2008, An epistemological critique of gap theory based library assessment: the case of SERVQUAL, Journal Of Documentation, 64, 511-551.
- [134] Yang, Z, Yan-Ping, L. and Jie, T., 2006, Study on quality indicators in higher education: An application of the SERVQUAL instrument, 2006 International Conference on Service Systems and Service Management, 1-2, 1280-1286.
- [135] Yelkur, R. and Chakrabarty, S., 2006, Gender differences in service quality expectations in the fast food industry, Services Marketing Quarterly, 27, 141-151.

LİTERATÜR İÇİN KAYNAKLAR DİZİNİ (devam)

- [136] Zafiropoulos, C and Vrana, V., Service quality assessment in a Greek Higher Education Institute, *Journal Of Business Economics and Management*, 9, 33-45.
- [137] Zamzuri, NHA., Mohamed, N. and Hussein, R., 2008, Acedents of customer satisfaction in repurchase intention in the electronic commerce environment, *International Symposium Of Information Technolgy*, 1-4, 1635-1639.
- [138] Zarei, B. And Safdari, M., 2007, Measuring the performance of G2G services in Iran, *Integration and Innovation Orient to E-Society*, 252, 1-8.
- [139] Zhang, J. and Huang, K Title, 2005, Research of service quality evaluation of enterprises of property management, *Proceedings of 2005 International Conference on Construction & Real Estate Management*, 1-2, 1116-1119.
- [140] Zhang, XJ. and Li, HM, 2007, The relationship between service quality and brand competitive power: An empirical study of ten hospitality enterprises, *Proceedings Of International Symposium On China Hospitality Management and Business Information 2007*, 574-578.
- [141] Zhai, HY. and Tan, J., 2008, The study of instrument of SERVQUAL applying in Chinese Higher Education, *Proceedings Of 2008 International Seminar On Education Management and Engineering*, 789-794.
- [142] Zhao, Y., Liu, YP. and Tan, J., 2006, The research of SERVQUAL instrument applying in Chinese higher education, *2006 IEEE International Conference on Service Operations and Logistics, and Informatics (SOLI 2006)*, *Proceedings*, 621-626.
- [143] Zhao, YF. and Ren, XH., 2007, Designing service to improve service quality of civil aviation industry in China, *2007 International Conference On Service Systems and Service Management*, 1-3, 107-112.
- [144] Zhuo, J., Shin, GC. and Xue, R., 2008, An empirical study on Chinese express industry with SERVQUAL, *Proceedings Of The Ninth West Lake International Conference On Small and Medium Business (WLICSMB)*, 447-461.
- [145] Zopiatis, A. and Pribic, J., 2007, College students' dining expectations in Cyprus, *British Food Journal*, 109, 765-776.

EKLER

EK.1. Servqual Ölçeği Soruları

Somut Özellikler (Birinci Boyut : b1)

- 1: Mükemmel işletmeler modern ekipmanlara sahiptir.
- 2: Mükemmel işletmelerin fiziksel tesisleri (binaları) görsel olarak çekicidir.
- 3: Mükemmel işletmelerin çalışanları iyi giyimli ve temiz görünümlüdür.
- 4: Mükemmel işletmelerin hizmeti sunmada kullandığı materyallerin (banka hesap cüzdanı, broşür vb.) görünümü, sunulan hizmet tipi ile uyumlu ve görsel açıdan çekicidir.

Güvenilirlik (İkinci Boyut : b2)

- 5: Mükemmel işletmeler kesin bir zaman verdiklerinde, söz verdikleri zamanda gibi yaparlar.
- 6: Mükemmel işletmeler müşterilerinin sorunları olduğunda duygularını paylaşır ve güven vererek onları rahatlatır.
- 7: Mükemmel işletmeler güvenilirdir (hizmeti ilk anda, zamanında yerine getirirler).
- 8: Mükemmel işletmeler hizmetlerini, yapmak için söz verdikleri zamanda sunarlar.
- 9: Mükemmel işletmeler kayıtlarını doğru bir şekilde tutarlar.

Heveslilik (Üçüncü Boyut : b3)

- 10: Mükemmel işletmelerin çalışanları hizmetlerin ne zaman sunulacağını müşterilerine tam olarak söylerler.
- 11: Mükemmel işletmelerin çalışanları müşterilerine hızlı hizmet verirler.
- 12: Mükemmel işletmelerin çalışanları müşterilerine her zaman hizmet vermeye istekli ve gönüllüdürler.
- 13: Mükemmel işletmelerin çalışanları asla müşterilerin ricalarını cevaplamayacak kadar meşgul değildirler.

Yeterlilik (Dördüncü Boyut : b4)

- 14: Mükemmel işletmelerin çalışanlarının davranışları müşteride güven duygusu yaratır.
- 15: Mükemmel işletmelerin müşterileri hizmetle ilgili işlemlerinde güven hissederler.
- 16: Mükemmel işletmelerin çalışanları naziktirler.
- 17: Mükemmel işletmelerin çalışanları müşterilerinin sorularını cevaplayabilecek bilgiye sahip olmalıdırlar.

Duyarlılık (Beşinci Boyut : b5)

- 18: Mükemmel işletmeler müşterilerine bireysel ilgi gösterirler.
- 19: Mükemmel işletmelerin tüm müşterileri için uygun çalışma saatleri mevcuttur.
- 20: Mükemmel işletmelerin müşterilere kişisel ilgi gösteren çalışanları mevcuttur.
- 21: Mükemmel işletmeler müşterilerin çıkarları ile candan ilgilenirler.
- 22: Mükemmel işletmelerin çalışanları müşterilerinin özel ihtiyaçlarını anlarlar

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| alınır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 13.Çalışanlara yönelik hizmetlerde fırsat eşitliği sağlanır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 14.Çalışanların çıkarları korunur | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 15.Çalışanların istekleriyle ilgilenilir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16.Çalışanlar üstleriyle sağlıklı iletişim halindedir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17.Çalışanlar yaptıkları işle ilgili yeterli düzeyde yetki sahibidir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18.Çalışana kendini geliştirme imkânı sağlanır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19.Çalışanlara yönelik düzenli hizmetiçi eğitim faaliyetleri yapılır, çalışanların bu faaliyete katılımı sağlanır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20.Çalışanlara sağlanan maddi ve maddi olmayan olanaklar yeterlidir | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21.Çağın gerektirdiği değişme ve gelişmeler takip edilir ve bu gelişmeler çalışma ortamına taşınır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22.Çalışanların görev tanımları net ve doğru olmalıdır | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

2. BÖLÜM

Puan Aşağıda verilen tanımlamaları işyerleri için önem derecelerine göre toplamları **100** olacak şekilde puanlayınız.

- 1.Binaların, kullanılan teçhizatların, iletişim malzemelerinin durum ve görünümü,
 2.Vaat edilen hizmeti doğru ve hızlı olarak yerine getirme yeteneği,
 3.Çalışanlara yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği,
 4.Çalışanlara verilen hizmeti yerine getirmek için gereken bilgi ve yeteneğe sahip olunması,
 5.Çalışanları ve ihtiyaçlarını tanımak için çaba sarf edilmesi.

3.BÖLÜM

Yaşınız <25 25–30 30–40 40–50 >50

Eğitim durumunuz Lise MYO Lisans Yüksek Lisans

Medeni durumunuz Evli Bekar

Cinsiyetiniz Bayan Erkek

Gelir düzeyiniz <750.00YTL 750,00–1.250,00YTL

1.250,00–1.750,00YTL 1.750,00-2.000,00YTL

2.000,00–3.000,00YTL

EK.3.Faktör Analizi

a) Araştırmanın KMO ve Bartlett küresellik testi sonuçları

| KMO and Bartlett's Test | | |
|--|-----------------------|----------|
| Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy. | | .873 |
| Bartlett's Test of Sphericity | Approx. Chi-Square df | 2056,789 |
| | Sig. | .000 |

b) İfadelerin tamamına ait faktör analizi sonucu elde edilen "Total Variance Explained" tablosu

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 8,516 | 38,708 | 38,708 | 8,516 | 38,708 | 38,708 | 3,314 | 15,064 | 15,064 |
| 2 | 1,778 | 8,081 | 46,789 | 1,778 | 8,081 | 46,789 | 3,102 | 14,101 | 29,165 |
| 3 | 1,447 | 6,576 | 53,365 | 1,447 | 6,576 | 53,365 | 3,038 | 13,807 | 42,972 |
| 4 | 1,187 | 5,393 | 58,758 | 1,187 | 5,393 | 58,758 | 2,557 | 11,624 | 54,596 |
| 5 | 1,114 | 5,064 | 63,822 | 1,114 | 5,064 | 63,822 | 1,803 | 8,196 | 62,792 |
| 6 | 1,032 | 4,690 | 68,512 | 1,032 | 4,690 | 68,512 | 1,258 | 5,719 | 68,512 |
| 7 | ,905 | 4,112 | 72,624 | | | | | | |
| 8 | ,804 | 3,654 | 76,278 | | | | | | |
| 9 | ,694 | 3,156 | 79,435 | | | | | | |
| 10 | ,624 | 2,837 | 82,272 | | | | | | |
| 11 | ,569 | 2,585 | 84,857 | | | | | | |
| 12 | ,490 | 2,227 | 87,084 | | | | | | |
| 13 | ,433 | 1,969 | 89,053 | | | | | | |
| 14 | ,373 | 1,697 | 90,750 | | | | | | |
| 15 | ,357 | 1,621 | 92,371 | | | | | | |
| 16 | ,332 | 1,510 | 93,881 | | | | | | |
| 17 | ,311 | 1,413 | 95,293 | | | | | | |
| 18 | ,267 | 1,213 | 96,506 | | | | | | |
| 19 | ,218 | ,990 | 97,497 | | | | | | |
| 20 | ,210 | ,956 | 98,452 | | | | | | |
| 21 | ,184 | ,835 | 99,287 | | | | | | |
| 22 | ,157 | ,713 | 100,000 | | | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

c) 7. ifade çıktıktan sonra yapılan faktör analizi sonucu elde edilen "Total Variance Explained" tablosu

| Component | Initial Eigenvalues | | | Extraction Sums of Squared Loadings | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-------------------------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 8,460 | 40,285 | 40,285 | 8,460 | 40,285 | 40,285 | 3,236 | 15,410 | 15,410 |
| 2 | 1,775 | 8,454 | 48,739 | 1,775 | 8,454 | 48,739 | 3,123 | 14,870 | 30,280 |
| 3 | 1,360 | 6,475 | 55,214 | 1,360 | 6,475 | 55,214 | 3,101 | 14,767 | 45,047 |
| 4 | 1,185 | 5,645 | 60,859 | 1,185 | 5,645 | 60,859 | 2,505 | 11,927 | 56,974 |
| 5 | 1,035 | 4,930 | 65,789 | 1,035 | 4,930 | 65,789 | 1,851 | 8,816 | 65,789 |
| 6 | ,944 | 4,485 | 70,284 | | | | | | |
| 7 | ,893 | 4,254 | 74,538 | | | | | | |
| 8 | ,709 | 3,375 | 77,914 | | | | | | |
| 9 | ,625 | 2,974 | 80,888 | | | | | | |
| 10 | ,576 | 2,741 | 83,629 | | | | | | |
| 11 | ,536 | 2,552 | 86,180 | | | | | | |
| 12 | ,440 | 2,096 | 88,276 | | | | | | |
| 13 | ,400 | 1,906 | 90,182 | | | | | | |
| 14 | ,369 | 1,708 | 91,890 | | | | | | |
| 15 | ,333 | 1,587 | 93,477 | | | | | | |
| 16 | ,311 | 1,481 | 94,958 | | | | | | |
| 17 | ,267 | 1,274 | 96,232 | | | | | | |
| 18 | ,229 | 1,091 | 97,323 | | | | | | |
| 19 | ,212 | 1,011 | 98,333 | | | | | | |
| 20 | ,191 | ,907 | 99,241 | | | | | | |
| 21 | ,159 | ,759 | 100,000 | | | | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

d) 12. ifade çıktıktan sonra yapılan Faktör A. sonucu elde edilen "Total Variance Explained" tablosu

| Component | Initial Eigenvalues | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 8,007 | 40,033 | 40,033 | 3,185 | 15,923 | 15,923 |
| 2 | 1,706 | 8,528 | 48,561 | 2,920 | 14,602 | 30,525 |
| 3 | 1,369 | 6,844 | 55,405 | 2,884 | 14,420 | 44,945 |
| 4 | 1,144 | 5,722 | 61,128 | 2,465 | 12,324 | 57,269 |
| 5 | 1,008 | 5,038 | 66,165 | 1,779 | 8,896 | 66,165 |
| 6 | ,909 | 4,545 | 70,711 | | | |
| 7 | ,893 | 4,463 | 75,174 | | | |
| 8 | ,653 | 3,264 | 78,438 | | | |
| 9 | ,612 | 3,061 | 81,500 | | | |
| 10 | ,544 | 2,722 | 84,222 | | | |
| 11 | ,504 | 2,521 | 86,743 | | | |
| 12 | ,422 | 2,111 | 88,854 | | | |
| 13 | ,388 | 1,938 | 90,792 | | | |
| 14 | ,356 | 1,779 | 92,571 | | | |
| 15 | ,331 | 1,656 | 94,227 | | | |
| 16 | ,307 | 1,533 | 95,760 | | | |
| 17 | ,248 | 1,239 | 96,999 | | | |
| 18 | ,225 | 1,127 | 98,127 | | | |
| 19 | ,212 | 1,059 | 99,186 | | | |
| 20 | ,163 | ,814 | 100,000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

e) 21. ifade çıktıktan sonra yapılan Faktör A. sonucu elde edilen "Total Variance Explained" tablosu

| Component | Initial Eigenvalues | | | Rotation Sums of Squared Loadings | | |
|-----------|---------------------|---------------|--------------|-----------------------------------|---------------|--------------|
| | Total | % of Variance | Cumulative % | Total | % of Variance | Cumulative % |
| 1 | 7,502 | 39,485 | 39,485 | 3,061 | 16,109 | 16,109 |
| 2 | 1,705 | 8,975 | 48,459 | 2,805 | 14,763 | 30,872 |
| 3 | 1,362 | 7,168 | 55,627 | 2,787 | 14,666 | 45,539 |
| 4 | 1,136 | 5,979 | 61,606 | 2,293 | 12,067 | 57,605 |
| 5 | 1,003 | 5,281 | 66,887 | 1,764 | 9,282 | 66,887 |
| 6 | ,906 | 4,769 | 71,656 | | | |
| 7 | ,818 | 4,305 | 75,961 | | | |
| 8 | ,651 | 3,424 | 79,385 | | | |
| 9 | ,603 | 3,175 | 82,560 | | | |
| 10 | ,506 | 2,662 | 85,222 | | | |
| 11 | ,475 | 2,499 | 87,721 | | | |
| 12 | ,388 | 2,045 | 89,765 | | | |
| 13 | ,370 | 1,948 | 91,714 | | | |
| 14 | ,332 | 1,745 | 93,459 | | | |
| 15 | ,310 | 1,630 | 95,089 | | | |
| 16 | ,298 | 1,570 | 96,659 | | | |
| 17 | ,246 | 1,295 | 97,955 | | | |
| 18 | ,225 | 1,184 | 99,138 | | | |
| 19 | ,164 | ,862 | 100,000 | | | |

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Ek. 4. Araştırmanın Beklenen ve Algılanan İfadeleri İle Servqual Skorları İçin Bulunan Cronbach's Alfa Değerleri

a)Beklenen ifadelere ait Cronbach's Alfa değerleri

| | |
|---|-----------------|
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = 180,0 | N of Items = 19 |
| Alpha = ,9108 | |

b)Algılanan ifadelere ait Cronbach's Alfa değerleri

| | |
|---|-----------------|
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = 180,0 | N of Items = 19 |
| Alpha = ,9175 | |

c)Servqual Skorlar için Cronbach's Alfa değerleri

| | |
|---|-----------------|
| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | |
| Reliability Coefficients | |
| N of Cases = 180,0 | N of Items = 19 |
| Alpha = ,9063 | |

EK.5. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Algıların Cronbach's Alpha Değerleri

a) Somut özelliklere boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S1ALG | 6,5500 | 2,2824 | ,5500 | ,5831 |
| S2ALG | 6,3278 | 2,5232 | ,4478 | ,7065 |
| S3ALG | 6,6667 | 2,1788 | ,5780 | ,5459 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | N of Items = | 3 | Alpha = ,7065 |

b) Güvenilirlik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S4ALG | 9,5500 | 6,4165 | ,5484 | ,8397 |
| S5ALG | 9,4722 | 6,2841 | ,7171 | ,7609 |
| S6ALG | 9,4500 | 6,0589 | ,7363 | ,7504 |
| S7ALG | 9,5611 | 6,4376 | ,6479 | ,7904 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | N of Items = | 4 | Alpha = ,8304 |

c) Heveslilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S9ALG | 12,1167 | 8,8075 | ,6271 | ,7518 |
| S10ALG | 12,0722 | 9,2964 | ,5905 | ,7640 |
| S11ALG | 11,9611 | 8,3281 | ,6600 | ,7403 |
| S13ALG | 11,8833 | 9,7237 | ,4368 | ,8109 |
| S14ALG | 12,0778 | 9,1448 | ,6319 | ,7520 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | N of Items = | 5 | Alpha = ,8027 |

d) Duyarlılık boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S15ALG | 9,8278 | 5,7746 | ,5772 | ,7727 |
| S16ALG | 9,8222 | 5,3760 | ,7279 | ,7012 |
| S17ALG | 9,7000 | 5,8425 | ,6379 | ,7462 |
| S18ALG | 9,5500 | 5,3997 | ,5502 | ,7939 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | N of Items = | 4 | Alpha = ,8032 |

e) Yeterlilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA) | | | | |
|--------------------------------------|---------|--------------|-------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S19ALG | 7,1556 | 2,7913 | ,6399 | ,6526 |
| S20ALG | 6,8889 | 2,8144 | ,6630 | ,6282 |
| S21ALG | 7,4778 | 3,0665 | ,5189 | ,7865 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | N of Items = | 3 | Alpha = ,7712 |

EK.6. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Beklentilerin Cronbach's Alpha Değerleri

a)Somut özellikler boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S1BEK | 9,3611 | ,9471 | ,7460 | ,8140 |
| S2BEK | 9,5000 | ,8212 | ,7315 | ,8367 |
| S3BEK | 9,3611 | ,9471 | ,7756 | ,7904 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 3 | Alpha = ,8668 |

b)Güvenilirlik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S4BEK | 14,1167 | 1,5226 | ,3265 | ,6735 |
| S5BEK | 13,9778 | 1,5302 | ,5122 | ,5470 |
| S6BEK | 14,0167 | 1,4355 | ,5707 | ,5042 |
| S7BEK | 14,1222 | 1,4822 | ,3835 | ,6298 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 4 | Alpha = ,6569 |

c)Heveslilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S9BEK | 18,8611 | 2,2767 | ,4382 | ,6846 |
| S10BEK | 18,8722 | 1,8998 | ,7260 | ,5500 |
| S11BEK | 18,9111 | 2,1373 | ,4300 | ,6975 |
| S13BEK | 18,6333 | 2,7140 | ,4558 | ,6853 |
| S14BEK | 18,6778 | 2,6330 | ,3942 | ,6975 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 5 | Alpha = ,7156 |

d)Duyarlılık boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S15BEK | 14,2222 | 1,5593 | ,4910 | ,7619 |
| S16BEK | 14,1000 | 1,8447 | ,5822 | ,6986 |
| S17BEK | 14,1000 | 1,6547 | ,6278 | ,6673 |
| S18BEK | 14,0444 | 1,7857 | ,5811 | ,6956 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 4 | Alpha = ,7608 |

e)Yeterlilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| S19BEK | 9,6000 | ,7553 | ,6290 | ,8093 |
| S20BEK | 9,5500 | ,7628 | ,7616 | ,7047 |
| S21BEK | 9,6611 | ,5828 | ,6964 | ,7647 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 3 | Alpha = ,8253 |

EK.7. Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Servqual Skorlarının Cronbach's Alpha Değerleri

a)Somut özellikler boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| SSS1 | -2,7722 | 3,1825 | ,5005 | ,5887 |
| SSS2 | -3,1333 | 3,3117 | ,4662 | ,6307 |
| SSS3 | -2,6944 | 2,7497 | ,5328 | ,5459 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 3 | Alpha = ,6843 |

b)Güvenilirlik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| SSS4 | -4,5667 | 7,7441 | ,4720 | ,8093 |
| SSS5 | -4,5056 | 7,5921 | ,6375 | ,7241 |
| SSS6 | -4,5667 | 6,9397 | ,7012 | ,6881 |
| SSS7 | -4,5611 | 7,5549 | ,6139 | ,7343 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 4 | Alpha = ,7918 |

c)Heveslilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| SSS10 | -6,8000 | 11,3341 | ,6193 | ,7274 |
| SSS11 | -6,9500 | 10,3383 | ,6011 | ,7329 |
| SSS13 | -6,7500 | 12,6131 | ,3951 | ,7963 |
| SSS14 | -6,6000 | 11,5263 | ,5937 | ,7357 |
| SSS9 | -6,7444 | 11,0516 | ,6164 | ,7269 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 5 | Alpha = ,7853 |

d)Duyarlılık boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| SSS15 | -4,3944 | 6,1285 | ,5491 | ,7342 |
| SSS16 | -4,2778 | 6,2464 | ,6921 | ,6617 |
| SSS17 | -4,4000 | 6,2860 | ,6313 | ,6893 |
| SSS18 | -4,4944 | 6,7653 | ,4522 | ,7825 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 4 | Alpha = ,7725 |

e)Yeterlilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

| R E L I A B I L I T Y A N A L Y S I S - S C A L E (A L P H A) | | | | |
|---|---------|----------|----------------|---------------|
| Item-total Statistics | | | | |
| | Scale | Scale | Corrected | |
| | Mean | Variance | Item- | Alpha |
| | if Item | if Item | Total | if Item |
| | Deleted | Deleted | Correlation | Deleted |
| SSS19 | -2,4444 | 2,9187 | ,6368 | ,6308 |
| SSS20 | -2,6611 | 3,2309 | ,6240 | ,6529 |
| SSS21 | -2,1833 | 3,1115 | ,5287 | ,7584 |
| Reliability Coefficients | | | | |
| N of Cases = | 180,0 | | N of Items = 3 | Alpha = ,7623 |

EK.8. EGM'ne Ait Faktörlerin Cronbach's Alfa Değerleri

a)Somut özellikler boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =    3
Alpha =    ,6796
```

b)Güvenilirlik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =    4
Alpha =    ,8075
```

c)Heveslilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =    5
Alpha =    ,7629
```

d)Duyarlılık boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =    4
Alpha =    ,7906
```

e)Yeterlilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =    3
Alpha =    ,7660
```

f)Ank. Emn. Md'ne ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =    100,0                N of Items =   19
Alpha =    ,9106
```

EK.9. Ank. Emn. Md.'Ne Ait Faktörlerin Cronbach's Alpha Değerleri

a)Somut özellikler boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 3
Alpha =      ,7292
```

b)Güvenilirlik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 4
Alpha =      ,6859
```

c)Heveslilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 5
Alpha =      ,7181
```

d)Duyarlılık boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 4
Alpha =      ,6398
```

e)Yeterlilik boyutuna ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 3
Alpha =      ,7599
```

f)Ank. Emn. Md'ne ait Cronbach's Alfa değerleri

```
R E L I A B I L I T Y   A N A L Y S I S   -   S C A L E   ( A L P H A )
Reliability Coefficients
N of Cases =      80,0                N of Items = 19
Alpha =      ,8444
```

EK. 10. Servqual Skorlarının İki Örnek İçin Karşılaştırılması

Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-------|-----------------------------|---|------|------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMUT | Equal variances assumed | 18,016 | ,000 | -2,168 | 178 | ,032 | -.2625 | ,12110 | -.50148 | -.02352 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,265 | 172,207 | ,025 | -.2625 | ,11590 | -.49127 | -.03373 |
| GÜV | Equal variances assumed | 23,430 | ,000 | -2,747 | 178 | ,007 | -.3562 | ,12969 | -.61218 | -.10032 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,919 | 158,504 | ,004 | -.3562 | ,12203 | -.59727 | -.11523 |
| HEV | Equal variances assumed | 7,149 | ,008 | -5,421 | 178 | ,000 | -.6205 | ,11446 | -.84637 | -.39463 |
| | Equal variances not assumed | | | -5,662 | 172,478 | ,000 | -.6205 | ,10959 | -.83681 | -.40419 |
| DUY | Equal variances assumed | 20,239 | ,000 | -3,813 | 178 | ,000 | -.4469 | ,11719 | -.67813 | -.21562 |
| | Equal variances not assumed | | | -4,020 | 165,967 | ,000 | -.4469 | ,11117 | -.66637 | -.22738 |
| YET | Equal variances assumed | 2,847 | ,093 | -2,350 | 178 | ,020 | -.2892 | ,12303 | -.53196 | -.04637 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,424 | 177,356 | ,016 | -.2892 | ,11927 | -.52454 | -.05379 |

Ek. 11. Egm İçin Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Analiz Sonuçları

a) Somut özellikler boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 SOMALGı | 3,1300 | 100 | ,77835 | ,07783 |
| SOMBEK | 4,7033 | 100 | ,40451 | ,04045 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 SOMALGı- SOMBEK | -1,5733 | ,91389 | ,09139 | -1,7547 | -1,3920 | -17,216 | 99 | ,000 |

b) Güvenilirlik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 GÜVALGı | 2,9975 | 100 | ,95775 | ,09578 |
| GUVBEK | 4,6725 | 100 | ,41696 | ,04170 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 GÜVALGı- GUVBEK | -1,6750 | 1,04295 | ,10430 | -1,8819 | -1,4681 | -16,060 | 99 | ,000 |

c) Heveslilik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 HEVALGı | 2,7100 | 100 | ,75552 | ,07555 |
| HEVBEK | 4,6780 | 100 | ,40691 | ,04069 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 HEVALGı- HEVBEK | -1,9680 | ,88018 | ,08802 | -2,1426 | -1,7934 | -22,359 | 99 | ,000 |

d) Duyarlılık boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 DUYALGı | 3,0150 | 100 | ,85119 | ,08512 |
| DUYBEK | 4,6575 | 100 | ,53259 | ,05326 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 DUYALGı- DUYBEK | -1,6425 | ,96417 | ,09642 | -1,8338 | -1,4512 | -17,035 | 99 | ,000 |

e) Yeterlilik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|----------------|--------|-----|----------------|-----------------|
| Pair 1 YETALGı | 3,4367 | 100 | ,91587 | ,09159 |
| YETBEK | 4,7800 | 100 | ,46474 | ,04647 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|------------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 YETALGı- YETBEK | -1,3433 | ,91312 | ,09131 | -1,5245 | -1,1621 | -14,711 | 99 | ,000 |

EK.12. Ank. Emn. Md. İçin Hizmet Kalitesi Boyutlarına Ait Analiz Sonuçları

a) Somut özellikler boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 SOMALG | 3,4167 | 80 | ,58701 | ,06563 |
| SOMBEK | 4,7042 | 80 | ,52502 | ,05870 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 SOMALG- SOMBEK | -1,2875 | ,61565 | ,06883 | -1,4245 | -1,1505 | -18,705 | 79 | ,000 |

b) Güvenilirlik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 GÜVALG | 3,3844 | 80 | ,51703 | ,05781 |
| GUVBEK | 4,7031 | 80 | ,34470 | ,03854 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 GÜVALG- GUVBEK | -1,3188 | ,56671 | ,06336 | -1,4449 | -1,1926 | -20,813 | 79 | ,000 |

c) Heveslilik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 HEVALG | 3,3750 | 80 | ,50853 | ,05686 |
| HEVBK | 4,7225 | 80 | ,31582 | ,03531 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 HEVALG- HEVBK | -1,3475 | ,58396 | ,06529 | -1,4775 | -1,2175 | -20,639 | 79 | ,000 |

d) Duyarlılık boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 DUYALG | 3,5250 | 80 | ,51803 | ,05792 |
| DUYBEK | 4,7406 | 80 | ,35454 | ,03964 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|---------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 DUYALG- DUYBEK | -1,2156 | ,55368 | ,06190 | -1,3388 | -1,0924 | -19,638 | 79 | ,000 |

e) Yeterlilik boyutu için hizmet kalitesi boyutlarına ait analiz sonuçları

| | Mean | N | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------------|--------|----|----------------|-----------------|
| Pair 1 YETALG | 3,7750 | 80 | ,59481 | ,06650 |
| YETBEK | 4,8292 | 80 | ,30465 | ,03406 |

| | Paired Differences | | | | | t | df | Sig. (2-tailed) |
|-----------------------|--------------------|----------------|-----------------|---|--------|---------|----|-----------------|
| | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | 95% Confidence Interval of the Difference | | | | |
| | | | | Lower | Upper | | | |
| Pair 1 YETALG- YETBEK | -1,0542 | ,68630 | ,07673 | -1,2069 | -,9014 | -13,739 | 79 | ,000 |

EK.13. EGM'ye Ait Demografik Özelliklerin Algılanan Hizmete Etkileri

a) Cinsiyetin algılanan hizmete etkisi

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|--|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper | | |
| SOMALGi | Equal variances assumed | 2,617 | ,109 | -,028 | 98 | ,978 | -,0048 | ,17071 | -,34354 | ,33401 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,030 | 65,629 | ,976 | -,0048 | ,15846 | -,32116 | ,31164 | | |
| GÜVALGi | Equal variances assumed | ,747 | ,389 | -2,658 | 98 | ,009 | -,5393 | ,20288 | -,94189 | -,13669 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -2,895 | 67,413 | ,005 | -,5393 | ,18630 | -,91109 | -,16748 | | |
| HEVALGi | Equal variances assumed | ,000 | ,983 | -,201 | 98 | ,841 | -,0333 | ,16567 | -,36210 | ,29544 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,207 | 58,573 | ,837 | -,0333 | ,16115 | -,36584 | ,28917 | | |
| DUYALGi | Equal variances assumed | ,219 | ,641 | -1,104 | 98 | ,272 | -,2048 | ,18554 | -,57296 | ,16344 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -1,166 | 62,487 | ,248 | -,2048 | ,17568 | -,55589 | ,14636 | | |
| YETALGi | Equal variances assumed | ,335 | ,564 | -2,502 | 98 | ,014 | -,4873 | ,19475 | -,87378 | -,10082 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -2,571 | 58,514 | ,013 | -,4873 | ,18952 | -,86659 | -,10802 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|---------|-------|------------------|--------|----------------|-----------------|--|
| C | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMALGi | bay | 70 | 3,1286 | ,82101 | ,09813 | |
| | bayan | 30 | 3,1333 | ,68145 | ,12441 | |
| GÜVALGi | bay | 70 | 2,8357 | ,98161 | ,11733 | |
| | bayan | 30 | 3,3750 | ,79261 | ,14471 | |
| HEVALGi | bay | 70 | 2,7000 | ,77404 | ,09251 | |
| | bayan | 30 | 2,7333 | ,72270 | ,13195 | |
| DUYALGi | bay | 70 | 2,9536 | ,88188 | ,10540 | |
| | bayan | 30 | 3,1583 | ,76981 | ,14055 | |
| YETALGi | bay | 70 | 3,2905 | ,90964 | ,10872 | |
| | bayan | 30 | 3,7778 | ,85021 | ,15523 | |

b) Medeni durumun algılanan hizmete etkisi

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|--|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | | | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper | | |
| SOMALGi | Equal variances assumed | ,005 | ,942 | ,066 | 98 | ,947 | ,0105 | ,15801 | -,30310 | ,32405 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,066 | 90,108 | ,947 | ,0105 | ,15824 | -,30390 | ,32485 | | |
| GÜVALGi | Equal variances assumed | ,411 | ,523 | -,390 | 98 | ,697 | -,0758 | ,19429 | -,46135 | ,30978 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,396 | 94,837 | ,693 | -,0758 | ,19149 | -,45595 | ,30438 | | |
| HEVALGi | Equal variances assumed | ,002 | ,969 | 1,160 | 98 | ,249 | ,1767 | ,15234 | -,12565 | ,47898 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,169 | 93,047 | ,245 | ,1767 | ,15116 | -,12350 | ,47683 | | |
| DUYALGi | Equal variances assumed | ,199 | ,656 | ,152 | 98 | ,879 | ,0263 | ,17279 | -,31657 | ,36920 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,150 | 85,316 | ,881 | ,0263 | ,17530 | -,32221 | ,37484 | | |
| YETALGi | Equal variances assumed | ,066 | ,798 | ,684 | 98 | ,496 | ,1269 | ,18550 | -,24122 | ,49500 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,675 | 86,039 | ,501 | ,1269 | ,18785 | -,24653 | ,50031 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|---------|-------|------------------|--------|----------------|-----------------|--|
| M | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMALGi | evli | 57 | 3,1345 | ,77884 | ,10316 | |
| | bekar | 43 | 3,1240 | ,78687 | ,12000 | |
| GÜVALGi | evli | 57 | 2,9649 | 1,00272 | ,13281 | |
| | bekar | 43 | 3,0407 | ,90457 | ,13795 | |
| HEVALGi | evli | 57 | 2,7860 | ,77170 | ,10221 | |
| | bekar | 43 | 2,6033 | ,73024 | ,11136 | |
| DUYALGi | evli | 57 | 3,0263 | ,81652 | ,10815 | |
| | bekar | 43 | 3,0000 | ,90468 | ,13796 | |
| YETALGi | evli | 57 | 3,4912 | ,88215 | ,11684 | |
| | bekar | 43 | 3,3643 | ,96449 | ,14708 | |

c)Eğitim düzeyinin algılanan hizmete etkisi

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMALGi | ,048 | 3 | 96 | ,986 |
| GÜVALGi | ,976 | 3 | 96 | ,407 |
| HEVALGi | 1,286 | 3 | 96 | ,284 |
| DUYALGi | ,390 | 3 | 96 | ,761 |
| YETALGi | 1,606 | 3 | 96 | ,193 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMALGi | Between Groups | 2,631 | 3 | ,877 | 1,468 | ,228 |
| | Within Groups | 57,346 | 96 | ,597 | | |
| | Total | 59,977 | 99 | | | |
| GÜVALGi | Between Groups | 10,906 | 3 | 3,635 | 4,367 | ,006 |
| | Within Groups | 79,906 | 96 | ,832 | | |
| | Total | 90,812 | 99 | | | |
| HEVALGi | Between Groups | 2,465 | 3 | ,822 | 1,460 | ,230 |
| | Within Groups | 54,045 | 96 | ,563 | | |
| | Total | 56,510 | 99 | | | |
| DUYALGi | Between Groups | 7,830 | 3 | 2,610 | 3,921 | ,011 |
| | Within Groups | 63,898 | 96 | ,666 | | |
| | Total | 71,727 | 99 | | | |
| YETALGi | Between Groups | 2,748 | 3 | ,916 | 1,095 | ,355 |
| | Within Groups | 80,295 | 96 | ,836 | | |
| | Total | 83,043 | 99 | | | |

Multiple Comparisons

Tukey HSD

| Dependent Variable | (I) E | (J) E | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|----------|----------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| | | | | | | GÜVALGi | lise |
| | | isans | 1,0179 | ,65654 | ,412 | -,6987 | 2,7344 |
| | | Y. isans | ,7292 | ,69681 | ,723 | -1,0927 | 2,5510 |
| | MY O | lise | -1,5667 | ,66628 | ,094 | -3,3087 | -,1754 |
| | | isans | -,5488* | ,20642 | ,045 | -1,0885 | -,0091 |
| | | Y. isans | -,8375* | ,31162 | ,042 | -1,6523 | -,0227 |
| | isans | lise | -1,0179 | ,65654 | ,412 | -2,7344 | ,6987 |
| | | MY O | ,5488* | ,20642 | ,045 | ,0091 | 1,0885 |
| | | Y. isans | -,2887 | ,29022 | ,753 | -1,0475 | ,4701 |
| | Y. isans | lise | -,7292 | ,69681 | ,723 | -2,5510 | 1,0927 |
| | | MY O | ,8375* | ,31162 | ,042 | ,0227 | 1,6523 |
| | | isans | ,2887 | ,29022 | ,753 | -,4701 | 1,0475 |
| DUYALGi | lise | MY O | 1,7833* | ,59581 | ,018 | ,2255 | 3,3411 |
| | | isans | 1,3705 | ,58710 | ,097 | -,1645 | 2,9056 |
| | | Y. isans | 1,5208 | ,62311 | ,076 | -,1084 | 3,1500 |
| | MY O | lise | -1,7833* | ,59581 | ,018 | -3,3411 | -,2255 |
| | | isans | -,4128 | ,18459 | ,121 | -,8954 | ,0698 |
| | | Y. isans | -,2625 | ,27866 | ,782 | -,9911 | ,4661 |
| | isans | lise | -1,3705 | ,58710 | ,097 | -2,9056 | ,1645 |
| | | MY O | ,4128 | ,18459 | ,121 | -,0698 | ,8954 |
| | | Y. isans | ,1503 | ,25952 | ,938 | -,5283 | ,8289 |
| | Y. isans | lise | -1,5208 | ,62311 | ,076 | -3,1500 | ,1084 |
| | | MY O | ,2625 | ,27866 | ,782 | -,4661 | ,9911 |
| | | isans | -,1503 | ,25952 | ,938 | -,8289 | ,5283 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------|----------|-----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| | | | | | | GÜVALGi | lise | | |
| | MY O | 30 | 2,5583 | ,96419 | ,17604 | 2,1983 | 2,9184 | 1,00 | 4,50 |
| | isans | 56 | 3,1071 | ,92054 | ,12301 | 2,8606 | 3,3537 | 1,25 | 5,00 |
| | Y. isans | 12 | 3,3958 | ,75723 | ,21859 | 2,9147 | 3,8770 | 2,00 | 4,50 |
| | Total | 100 | 2,9975 | ,95775 | ,09578 | 2,8075 | 3,1875 | 1,00 | 5,00 |
| DUYALGi | lise | 2 | 4,5000 | ,70711 | ,50000 | -1,8531 | 10,8531 | 4,00 | 5,00 |
| | MY O | 30 | 2,7167 | ,73324 | ,13387 | 2,4429 | 2,9905 | 1,75 | 4,50 |
| | isans | 56 | 3,1295 | ,83529 | ,11162 | 2,9058 | 3,3532 | 1,00 | 5,00 |
| | Y. isans | 12 | 2,9792 | ,92600 | ,26731 | 2,3908 | 3,5675 | 1,00 | 4,00 |
| | Total | 100 | 3,0150 | ,85119 | ,08512 | 2,8461 | 3,1839 | 1,00 | 5,00 |

d) Yaş durumunun algılanan hizmete etkisi

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMALGI | 1,834 | 4 | 95 | ,129 |
| GÜVALGI | 1,090 | 4 | 95 | ,366 |
| HEVALGI | 1,809 | 4 | 95 | ,133 |
| DUYALGI | 1,122 | 4 | 95 | ,351 |
| YETALGI | ,421 | 4 | 95 | ,793 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMALGI | Between Groups | 3,989 | 4 | ,997 | 1,692 | ,158 |
| | Within Groups | 55,987 | 95 | ,589 | | |
| | Total | 59,977 | 99 | | | |
| GÜVALGI | Between Groups | 2,733 | 4 | ,683 | ,737 | ,569 |
| | Within Groups | 88,079 | 95 | ,927 | | |
| | Total | 90,812 | 99 | | | |
| HEVALGI | Between Groups | 2,598 | 4 | ,650 | 1,145 | ,340 |
| | Within Groups | 53,912 | 95 | ,567 | | |
| | Total | 56,510 | 99 | | | |
| DUYALGI | Between Groups | 3,337 | 4 | ,834 | 1,159 | ,334 |
| | Within Groups | 68,391 | 95 | ,720 | | |
| | Total | 71,727 | 99 | | | |
| YETALGI | Between Groups | 6,263 | 4 | 1,566 | 1,937 | ,111 |
| | Within Groups | 76,780 | 95 | ,808 | | |
| | Total | 83,043 | 99 | | | |

e) Gelir düzeyinin algılanan hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMALGI | ,364 | 2 | 97 | ,696 |
| GÜVALGI | ,918 | 2 | 97 | ,403 |
| HEVALGI | 2,339 | 2 | 97 | ,102 |
| DUYALGI | ,412 | 2 | 97 | ,663 |
| YETALGI | 2,865 | 2 | 97 | ,062 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMALGI | Between Groups | ,803 | 2 | ,401 | ,658 | ,520 |
| | Within Groups | 59,174 | 97 | ,610 | | |
| | Total | 59,977 | 99 | | | |
| GÜVALGI | Between Groups | 1,305 | 2 | ,652 | ,707 | ,496 |
| | Within Groups | 89,507 | 97 | ,923 | | |
| | Total | 90,812 | 99 | | | |
| HEVALGI | Between Groups | 5,439 | 2 | 2,719 | 5,165 | ,007 |
| | Within Groups | 51,071 | 97 | ,527 | | |
| | Total | 56,510 | 99 | | | |
| DUYALGI | Between Groups | 6,373 | 2 | 3,186 | 4,729 | ,011 |
| | Within Groups | 65,355 | 97 | ,674 | | |
| | Total | 71,728 | 99 | | | |
| YETALGI | Between Groups | 3,085 | 2 | 1,543 | 1,871 | ,159 |
| | Within Groups | 79,958 | 97 | ,824 | | |
| | Total | 83,043 | 99 | | | |

Multiple Comparisons

Tukey HSD

| Dependent Variable | (I) G | (J) G | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| HEVALGI | 750.00-1.250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -,6286 | ,44786 | ,343 | -,6946 | ,4374 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,0588 | ,42712 | ,990 | -,10754 | ,9579 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | ,6286 | ,44786 | ,343 | -,4374 | 1,6946 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,5698* | ,17888 | ,005 | -,1440 | ,9956 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | -,0588 | ,42712 | ,990 | -,9579 | 1,0754 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | -,5698* | ,17888 | ,005 | -,9956 | -,1440 |
| DUYALGI | 750.00-1.250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -,14405* | ,50663 | ,015 | -,26464 | -,2346 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,14857* | ,48317 | ,008 | -,26358 | -,3357 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | 1,4405* | ,50663 | ,015 | ,2346 | 2,6464 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,0453 | ,20236 | ,973 | -,5269 | ,4364 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | 1,4857* | ,48317 | ,008 | ,3357 | 2,6358 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | ,0453 | ,20236 | ,973 | -,4364 | ,5269 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum | |
|---------|-------------------|------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | | |
| HEVALGI | 750.00-1,250.00 | 3 | 2,5333 | ,50332 | ,29059 | 1,2830 | 3,7837 | 2,00 | 3,00 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 21 | 3,1619 | ,43644 | ,09524 | 2,9632 | 3,3606 | 2,40 | 4,00 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 76 | 2,5921 | ,78956 | ,09057 | 2,4117 | 2,7725 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 100 | 2,7100 | ,75552 | ,07555 | 2,5601 | 2,8599 | 1,00 | 5,00 |
| DUYALGI | 750.00-1,250.00 | 3 | 1,5833 | ,52042 | ,30046 | ,2905 | 2,8761 | 1,00 | 2,00 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 21 | 3,0238 | ,80586 | ,17585 | 2,6570 | 3,3906 | 1,75 | 4,00 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 76 | 3,0691 | ,83126 | ,09535 | 2,8791 | 3,2590 | 1,00 | 5,00 |
| | Total | 100 | 3,0150 | ,85119 | ,08512 | 2,8461 | 3,1839 | 1,00 | 5,00 |

EK.14. Ank. Emn. Md.'Ne Ait Demografik Özelliklerin Algılanan Hizmete Etkileri

a) Cinsiyetin algılanan hizmete etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMALG | Equal variances assumed | 2,719 | ,103 | -.493 | 78 | ,623 | -.0676 | ,13718 | -.34072 | ,20550 |
| | Equal variances not assumed | | | -.471 | 50,857 | ,640 | -.0676 | ,14355 | -.35581 | ,22059 |
| GÜVALGı | Equal variances assumed | ,063 | ,802 | 1,309 | 78 | ,194 | ,1567 | ,11971 | -.08163 | ,39501 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,284 | 55,024 | ,205 | ,1567 | ,12204 | -.08788 | ,40127 |
| HEVALGı | Equal variances assumed | ,645 | ,424 | 1,415 | 78 | ,161 | ,1663 | ,11753 | -.06765 | ,40031 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,466 | 64,703 | ,147 | ,1663 | ,11343 | -.06022 | ,39288 |
| DUYALGı | Equal variances assumed | 3,340 | ,071 | ,772 | 78 | ,442 | ,0933 | ,12079 | -.14717 | ,33378 |
| | Equal variances not assumed | | | ,844 | 73,642 | ,401 | ,0933 | ,11049 | -.12687 | ,31349 |
| YETALGı | Equal variances assumed | 1,213 | ,274 | 1,637 | 78 | ,106 | ,2240 | ,13689 | -.04850 | ,49655 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,728 | 68,026 | ,089 | ,2240 | ,12968 | -.03474 | ,48279 |

| | | CINSİYET | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------|----------|----|--------|----------------|-----------------|
| SOMALG | bay | | 51 | 3,3922 | ,55259 | ,07738 |
| | bayan | | 29 | 3,4598 | ,65109 | ,12090 |
| GÜVALGı | bay | | 51 | 3,4412 | ,50147 | ,07022 |
| | bayan | | 29 | 3,2845 | ,53754 | ,09982 |
| HEVALGı | bay | | 51 | 3,4353 | ,52719 | ,07382 |
| | bayan | | 29 | 3,2690 | ,46376 | ,08612 |
| DUYALGı | bay | | 51 | 3,5588 | ,57138 | ,08001 |
| | bayan | | 29 | 3,4655 | ,41038 | ,07621 |
| YETALGı | bay | | 51 | 3,8562 | ,62629 | ,08770 |
| | bayan | | 29 | 3,6322 | ,51443 | ,08553 |

b) Medeni durumun algılanan hizmete etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMALG | Equal variances assumed | 2,403 | ,125 | -1,109 | 78 | ,271 | -.1537 | ,13859 | -.42966 | ,12218 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,209 | 65,932 | ,231 | -.1537 | ,12717 | -.40765 | ,10017 |
| GÜVALGı | Equal variances assumed | 1,286 | ,260 | ,857 | 78 | ,394 | ,1050 | ,12245 | -.13879 | ,34878 |
| | Equal variances not assumed | | | ,917 | 62,838 | ,363 | ,1050 | ,11450 | -.12383 | ,33382 |
| HEVALGı | Equal variances assumed | 1,801 | ,184 | 2,666 | 78 | ,009 | ,3089 | ,11584 | ,07825 | ,53950 |
| | Equal variances not assumed | | | 2,836 | 61,930 | ,006 | ,3089 | ,10892 | ,09113 | ,52662 |
| DUYALGı | Equal variances assumed | ,381 | ,539 | 1,578 | 78 | ,119 | ,1915 | ,12135 | -.05011 | ,43305 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,547 | 49,722 | ,128 | ,1915 | ,12377 | -.05715 | ,44010 |
| YETALGı | Equal variances assumed | 2,849 | ,095 | 1,301 | 78 | ,197 | ,1822 | ,14003 | -.09661 | ,46093 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,402 | 64,103 | ,166 | ,1822 | ,12993 | -.07740 | ,44171 |

| | | MEDENİ | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------|--------|----|--------|----------------|-----------------|
| SOMALG | evli | | 53 | 3,3648 | ,63132 | ,08672 |
| | bekar | | 27 | 3,5185 | ,48334 | ,09302 |
| GÜVALGı | evli | | 53 | 3,4198 | ,54985 | ,07553 |
| | bekar | | 27 | 3,3148 | ,44717 | ,08606 |
| HEVALGı | evli | | 53 | 3,4792 | ,51789 | ,07114 |
| | bekar | | 27 | 3,1704 | ,42861 | ,08249 |
| DUYALGı | evli | | 53 | 3,5896 | ,50262 | ,06904 |
| | bekar | | 27 | 3,3981 | ,53376 | ,10272 |
| YETALGı | evli | | 53 | 3,8365 | ,63253 | ,08688 |
| | bekar | | 27 | 3,6543 | ,50197 | ,08661 |

c) Eğitim durumunun algılanan hizmete etkileri

| Test of Homogeneity of Variances | | | | |
|----------------------------------|------------------|------|------|------|
| | Levene Statistic | df 1 | df 2 | Sig. |
| SOMALG | 2,215 | 3 | 76 | ,093 |
| GÜVALGı | ,825 | 3 | 76 | ,484 |
| HEVALGı | ,830 | 3 | 76 | ,481 |
| DUYALGı | 1,312 | 3 | 76 | ,277 |
| YETALGı | ,609 | 3 | 76 | ,611 |

| ANOVA | | | | | | |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| SOMALG | Between Groups | 2,237 | 3 | ,746 | 2,268 | ,087 |
| | Within Groups | 24,985 | 76 | ,329 | | |
| | Total | 27,222 | 79 | | | |
| GÜVALGı | Between Groups | 1,208 | 3 | ,403 | 1,536 | ,212 |
| | Within Groups | 19,910 | 76 | ,262 | | |
| | Total | 21,118 | 79 | | | |
| HEVALGı | Between Groups | 1,614 | 3 | ,538 | 2,174 | ,098 |
| | Within Groups | 18,816 | 76 | ,248 | | |
| | Total | 20,430 | 79 | | | |
| DUYALGı | Between Groups | ,340 | 3 | ,113 | ,413 | ,744 |
| | Within Groups | 20,860 | 76 | ,274 | | |
| | Total | 21,200 | 79 | | | |
| YETALGı | Between Groups | 1,346 | 3 | ,449 | 1,282 | ,287 |
| | Within Groups | 26,604 | 76 | ,350 | | |
| | Total | 27,950 | 79 | | | |

d) Yaşın algılanan hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMALG | ,261 | 3 | 76 | ,853 |
| GÜVALGı | 1,230 | 3 | 76 | ,305 |
| HEVALGı | ,787 | 3 | 76 | ,505 |
| DUYALGı | 2,798 | 3 | 76 | ,046 |
| YETALGı | 3,212 | 3 | 76 | ,028 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMALG | Between Groups | 1,386 | 3 | ,462 | 1,359 | ,262 |
| | Within Groups | 25,836 | 76 | ,340 | | |
| | Total | 27,222 | 79 | | | |
| GÜVALGı | Between Groups | 1,737 | 3 | ,579 | 2,270 | ,087 |
| | Within Groups | 19,381 | 76 | ,255 | | |
| | Total | 21,118 | 79 | | | |
| HEVALGı | Between Groups | 3,570 | 3 | 1,190 | 5,364 | ,002 |
| | Within Groups | 16,860 | 76 | ,222 | | |
| | Total | 20,430 | 79 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

| | | Statistic ^a | df 1 | df 2 | Sig. |
|---------|-------|------------------------|------|--------|------|
| DUYALGı | Welch | 5,829 | 3 | 13,073 | ,009 |
| YETALGı | Welch | 3,864 | 3 | 15,475 | ,030 |

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: HEVALGı

Tukey HSD

| (I) YAS | (J) YAS | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|---------|---------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| <25 | 25-30 | ,6611 | ,25234 | ,051 | -,0017 | 1,3240 |
| | 30-40 | ,2562 | ,24979 | ,735 | -,3999 | ,9124 |
| | 40-50 | ,2324 | ,26175 | ,811 | -,4552 | ,9199 |
| 25-30 | <25 | -,6611 | ,25234 | ,051 | -1,3240 | ,0017 |
| | 30-40 | -,4049* | ,12308 | ,008 | -,7282 | -,0816 |
| | 40-50 | -,4288* | ,14583 | ,022 | -,8118 | -,0457 |
| 30-40 | <25 | -,2562 | ,24979 | ,735 | -,9124 | ,3999 |
| | 25-30 | ,4049* | ,12308 | ,008 | ,0816 | ,7282 |
| | 40-50 | -,0239 | ,14136 | ,998 | -,3952 | ,3474 |
| 40-50 | <25 | -,2324 | ,26175 | ,811 | -,9199 | ,4552 |
| | 25-30 | ,4288* | ,14583 | ,022 | ,0457 | ,8118 |
| | 30-40 | ,0239 | ,14136 | ,998 | -,3474 | ,3952 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Tamhane

| Dependent Variable | (I) YAS | (J) YAS | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|---------|---------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| DUYALGı | <25 | 25-30 | ,3264 | ,42034 | ,983 | -,20984 | 2,7512 |
| | | 30-40 | ,2109 | ,42568 | ,998 | -,21341 | 2,5560 |
| | | 40-50 | -,1507 | ,42069 | 1,000 | -,25702 | 2,2687 |
| | 25-30 | <25 | -,3264 | ,42034 | ,983 | -,27512 | 2,0984 |
| | | 30-40 | -,1155 | ,12940 | ,941 | -,4685 | ,2376 |
| | | 40-50 | -,4771* | ,11189 | ,001 | -,7871 | -,1671 |
| | 30-40 | <25 | -,2109 | ,42568 | ,998 | -,25560 | 2,1341 |
| | | 25-30 | ,1155 | ,12940 | ,941 | -,2376 | ,4685 |
| | | 40-50 | -,3617* | ,13052 | ,047 | -,7202 | -,0031 |
| | 40-50 | <25 | ,1507 | ,42069 | 1,000 | -,22687 | 2,5702 |
| | | 25-30 | ,4771* | ,11189 | ,001 | ,1671 | ,7871 |
| | | 30-40 | ,3617* | ,13052 | ,047 | ,0031 | ,7202 |
| YETALGı | <25 | 25-30 | ,1698 | ,18147 | ,950 | -,5945 | ,9340 |
| | | 30-40 | -,0104 | ,20186 | 1,000 | -,7265 | ,7057 |
| | | 40-50 | -,3676 | ,20233 | ,505 | -1,0911 | ,3558 |
| | 25-30 | <25 | -,1698 | ,18147 | ,950 | -,9340 | ,5945 |
| | | 30-40 | -,1802 | ,15084 | ,804 | -,5923 | ,2319 |
| | | 40-50 | -,5374* | ,15147 | ,008 | -,9632 | -,1116 |
| | 30-40 | <25 | ,0104 | ,20186 | 1,000 | -,7057 | ,7265 |
| | | 25-30 | ,1802 | ,15084 | ,804 | -,2319 | ,5923 |
| | | 40-50 | -,3572 | ,17539 | ,256 | -,8414 | ,1269 |
| | 40-50 | <25 | ,3676 | ,20233 | ,505 | -,3558 | 1,0911 |
| | | 25-30 | ,5374* | ,15147 | ,008 | ,1116 | ,9632 |
| | | 30-40 | ,3572 | ,17539 | ,256 | -,1269 | ,8414 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------|----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| HEVALGI | 4 | 3,7500 | ,41231 | ,20616 | 3,0939 | 4,4061 | 3,40 | 4,20 |
| 25-30 | 27 | 3,0889 | ,39354 | ,07574 | 2,9332 | 3,2446 | 2,60 | 4,20 |
| 30-40 | 32 | 3,4938 | ,48986 | ,08660 | 3,3171 | 3,6704 | 2,60 | 4,40 |
| 40-50 | 17 | 3,5176 | ,55253 | ,13401 | 3,2336 | 3,8017 | 2,20 | 4,20 |
| Total | 80 | 3,3750 | ,50853 | ,05686 | 3,2618 | 3,4882 | 2,20 | 4,40 |
| DUYALGI | 4 | 3,6875 | ,82601 | ,41300 | 2,3731 | 5,0019 | 2,50 | 4,25 |
| 25-30 | 27 | 3,3611 | ,40628 | ,07819 | 3,2004 | 3,5218 | 2,75 | 4,25 |
| 30-40 | 32 | 3,4766 | ,58323 | ,10310 | 3,2663 | 3,6868 | 2,50 | 5,00 |
| 40-50 | 17 | 3,8382 | ,33002 | ,08004 | 3,6686 | 4,0079 | 3,00 | 4,00 |
| Total | 80 | 3,5250 | ,51803 | ,05792 | 3,4097 | 3,6403 | 2,50 | 5,00 |
| YETALGI | 4 | 3,7500 | ,31914 | ,15957 | 3,2422 | 4,2578 | 3,33 | 4,00 |
| 25-30 | 27 | 3,5802 | ,44905 | ,08642 | 3,4026 | 3,7579 | 2,67 | 4,33 |
| 30-40 | 32 | 3,7604 | ,69938 | ,12363 | 3,5083 | 4,0126 | 2,67 | 5,00 |
| 40-50 | 17 | 4,1176 | ,51291 | ,12440 | 3,8539 | 4,3814 | 3,33 | 5,00 |
| Total | 80 | 3,7750 | ,59481 | ,06650 | 3,6426 | 3,9074 | 2,67 | 5,00 |

e)Gelir düzeyinin algılanan hizmete etkiler

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df 1 | df 2 | Sig. |
|---------|------------------|------|------|------|
| DUYALGI | 1,267 | 3 | 76 | ,292 |
| YETALGI | ,421 | 3 | 76 | ,739 |
| SOMALGI | 2,598 | 3 | 76 | ,058 |
| GÜVALGI | 1,522 | 3 | 76 | ,216 |
| HEVALGI | ,856 | 3 | 76 | ,468 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| DUYALGI | Between Groups | 2,426 | 3 | ,809 | 3,274 | ,026 |
| | Within Groups | 18,774 | 76 | ,247 | | |
| | Total | 21,200 | 79 | | | |
| YETALGI | Between Groups | 2,039 | 3 | ,680 | 1,994 | ,122 |
| | Within Groups | 25,911 | 76 | ,341 | | |
| | Total | 27,950 | 79 | | | |
| SOMALGI | Between Groups | 1,222 | 3 | ,407 | 1,191 | ,319 |
| | Within Groups | 26,000 | 76 | ,342 | | |
| | Total | 27,222 | 79 | | | |
| GÜVALGI | Between Groups | ,621 | 3 | ,207 | ,768 | ,515 |
| | Within Groups | 20,496 | 76 | ,270 | | |
| | Total | 21,118 | 79 | | | |
| HEVALGI | Between Groups | 1,152 | 3 | ,384 | 1,514 | ,218 |
| | Within Groups | 19,278 | 76 | ,254 | | |
| | Total | 20,430 | 79 | | | |

Multiple Comparisons

Dependent Variable: DUYALGI

Tukey HSD

| (I) GELİR | (J) GELİR | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -.2218 | ,36260 | ,928 | -1,1743 | ,7307 |
| | 1,750.00-2,000.00 | ,0444 | ,36260 | ,999 | -.9081 | ,9968 |
| | 2,000.00-3,000.00 | -.4063 | ,37276 | ,697 | -1,3854 | ,5729 |
| 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | ,2218 | ,36260 | ,928 | -.7307 | 1,1743 |
| | 1,750.00-2,000.00 | ,2661 | ,12624 | ,160 | -.0655 | ,5977 |
| | 2,000.00-3,000.00 | -.1845 | ,15299 | ,625 | -.5864 | ,2174 |
| 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | -.0444 | ,36260 | ,999 | -.9968 | ,9081 |
| | 1,250.00-1,750.00 | -.2661 | ,12624 | ,160 | -.5977 | ,0655 |
| | 2,000.00-3,000.00 | -.4506* | ,15299 | ,022 | -.8525 | -.0487 |
| 2,000.00-3,000.00 | 750.00-1,250.00 | ,4063 | ,37276 | ,697 | -.5729 | 1,3854 |
| | 1,250.00-1,750.00 | ,1845 | ,15299 | ,625 | -.2174 | ,5864 |
| | 1,750.00-2,000.00 | ,4506* | ,15299 | ,022 | ,0487 | ,8525 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-------------------|----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| 750.00-1,250.00 | 2 | 3,3750 | ,53033 | ,37500 | -1,3898 | 8,1398 | 3,00 | 3,75 |
| 1,250.00-1,750.00 | 31 | 3,5968 | ,55407 | ,09951 | 3,3935 | 3,8000 | 2,75 | 5,00 |
| 1,750.00-2,000.00 | 31 | 3,3306 | ,48899 | ,08783 | 3,1513 | 3,5100 | 2,50 | 4,25 |
| 2,000.00-3,000.00 | 16 | 3,7813 | ,37500 | ,09375 | 3,5814 | 3,9811 | 3,00 | 4,25 |
| Total | 80 | 3,5250 | ,51803 | ,05792 | 3,4097 | 3,6403 | 2,50 | 5,00 |

EK.15.EGM'ye Ait Demografik Özelliklerin Beklenen Hizmete Etkileri

a) Cinsiyetin beklenen hizmete etkileri

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------|--------|---|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper | | |
| SOMBK | Equal variances assumed | ,131 | ,718 | ,233 | 98 | ,817 | ,0206 | ,08870 | -,15538 | ,19665 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,235 | 56,003 | ,815 | ,0206 | ,08795 | -,15556 | ,19683 | | |
| GUVBK | Equal variances assumed | 1,558 | ,215 | ,221 | 98 | ,825 | ,0202 | ,09143 | -,16120 | ,20168 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,235 | 63,589 | ,815 | ,0202 | ,08595 | -,15150 | ,19197 | | |
| HEVBK | Equal variances assumed | 1,923 | ,169 | -,674 | 98 | ,502 | -,0600 | ,08904 | -,23670 | ,11670 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,752 | 71,720 | ,454 | -,0600 | ,07977 | -,21903 | ,08903 | | |
| DUYBK | Equal variances assumed | 2,105 | ,150 | -,520 | 98 | ,604 | -,0607 | ,11665 | -,29221 | ,17078 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,619 | 83,754 | ,537 | -,0607 | ,09805 | -,25571 | ,13429 | | |
| YETBK | Equal variances assumed | 2,608 | ,110 | -,907 | 98 | ,367 | -,0921 | ,10151 | -,29350 | ,10937 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,130 | 91,948 | ,261 | -,0921 | ,08147 | -,25388 | ,06975 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|-------|-------|------------------|--------|----------------|-----------------|--|
| C | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMBK | bay | 70 | 4,7095 | ,40882 | ,04888 | |
| | bayan | 30 | 4,6889 | ,40051 | ,07312 | |
| GUVBK | bay | 70 | 4,6786 | ,43644 | ,05216 | |
| | bayan | 30 | 4,6583 | ,37418 | ,06832 | |
| HEVBK | bay | 70 | 4,6600 | ,43652 | ,05217 | |
| | bayan | 30 | 4,7200 | ,33052 | ,06034 | |
| DUYBK | bay | 70 | 4,6393 | ,58921 | ,07042 | |
| | bayan | 30 | 4,7000 | ,37370 | ,06823 | |
| YETBK | bay | 70 | 4,7524 | ,52224 | ,06242 | |
| | bayan | 30 | 4,8444 | ,28679 | ,05236 | |

b) Medeni durumun beklenen hizmete etkileri

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|-------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------|--------|---|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper | | |
| SOMBK | Equal variances assumed | 4,306 | ,041 | ,619 | 98 | ,537 | ,0507 | ,08196 | -,11192 | ,21338 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,604 | 81,214 | ,548 | ,0507 | ,08401 | -,11642 | ,21788 | | |
| GUVBK | Equal variances assumed | ,245 | ,622 | -,040 | 98 | ,968 | -,0034 | ,08465 | -,17135 | ,16462 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,039 | 80,036 | ,969 | -,0034 | ,08702 | -,17653 | ,16980 | | |
| HEVBK | Equal variances assumed | ,026 | ,872 | -,517 | 98 | ,606 | -,0427 | ,08250 | -,20639 | ,12103 | | |
| | Equal variances not assumed | | | -,512 | 87,206 | ,610 | -,0427 | ,08329 | -,20821 | ,12286 | | |
| DUYBK | Equal variances assumed | 6,511 | ,012 | 1,052 | 98 | ,295 | ,1131 | ,10752 | -,10025 | ,32649 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,977 | 61,484 | ,333 | ,1131 | ,11584 | -,11848 | ,34471 | | |
| YETBK | Equal variances assumed | 2,453 | ,121 | 1,252 | 98 | ,213 | ,1172 | ,09360 | -,06852 | ,30298 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,170 | 63,762 | ,246 | ,1172 | ,10022 | -,08299 | ,31745 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|-------|-------|------------------|--------|----------------|-----------------|--|
| M | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMBK | evli | 57 | 4,7251 | ,37333 | ,04945 | |
| | bekar | 43 | 4,6744 | ,44537 | ,06792 | |
| GUVBK | evli | 57 | 4,6711 | ,38137 | ,05051 | |
| | bekar | 43 | 4,6744 | ,46463 | ,07085 | |
| HEVBK | evli | 57 | 4,6596 | ,39635 | ,05250 | |
| | bekar | 43 | 4,7023 | ,42398 | ,06466 | |
| DUYBK | evli | 57 | 4,7061 | ,38127 | ,05050 | |
| | bekar | 43 | 4,5930 | ,68362 | ,10425 | |
| YETBK | evli | 57 | 4,8304 | ,34574 | ,04579 | |
| | bekar | 43 | 4,7132 | ,58455 | ,08914 | |

c)Eğitim düzeyinin beklenen hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df 1 | df 2 | Sig. |
|--------|------------------|------|------|------|
| SOMBEK | ,996 | 3 | 96 | ,398 |
| GUVBEK | 2,192 | 3 | 96 | ,094 |
| HEVBEK | 3,741 | 3 | 96 | ,014 |
| DUYBEK | 1,292 | 3 | 96 | ,282 |
| YETBEK | 3,729 | 3 | 96 | ,014 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|-----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| SOMBEK | Betw een Groups | ,144 | 3 | ,048 | ,286 | ,835 |
| | Within Groups | 16,055 | 96 | ,167 | | |
| | Total | 16,199 | 99 | | | |
| GUVBEK | Betw een Groups | ,175 | 3 | ,058 | ,328 | ,805 |
| | Within Groups | 17,037 | 96 | ,177 | | |
| | Total | 17,212 | 99 | | | |
| DUYBEK | Betw een Groups | ,512 | 3 | ,171 | ,594 | ,620 |
| | Within Groups | 27,570 | 96 | ,287 | | |
| | Total | 28,082 | 99 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

| | | Statistic ^a | df 1 | df 2 | Sig. |
|--------|-------|------------------------|------|-------|------|
| HEVBEK | Welch | ,261 | 3 | 4,867 | ,851 |
| YETBEK | Welch | ,395 | 3 | 4,932 | ,763 |

a. Asymptotically F distributed.

d)Yaşın beklenen hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df 1 | df 2 | Sig. |
|--------|------------------|------|------|------|
| YETBEK | 3,095 | 4 | 95 | ,019 |
| SOMBEK | 7,479 | 4 | 95 | ,000 |
| GUVBEK | 7,584 | 4 | 95 | ,000 |
| HEVBEK | 5,705 | 4 | 95 | ,000 |
| DUYBEK | 4,972 | 4 | 95 | ,001 |

Robust Tests of Equality of Means

| | | Statistic ^a | df 1 | df 2 | Sig. |
|--------|-------|------------------------|------|--------|------|
| SOMBEK | Welch | 2,678 | 4 | 12,355 | ,082 |
| GUVBEK | Welch | 1,928 | 4 | 11,255 | ,174 |
| HEVBEK | Welch | ,903 | 4 | 11,626 | ,494 |
| DUYBEK | Welch | ,326 | 4 | 11,943 | ,855 |
| YETBEK | Welch | ,587 | 4 | 11,268 | ,679 |

a. Asymptotically F distributed.

e)Gelir düzeyinin beklenen hizmete etkiler

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df 1 | df 2 | Sig. |
|--------|------------------|------|------|------|
| SOMBEK | 1,545 | 2 | 97 | ,219 |
| GUVBEK | 1,277 | 2 | 97 | ,284 |
| HEVBEK | 2,923 | 2 | 97 | ,059 |
| DUYBEK | 1,544 | 2 | 97 | ,219 |
| YETBEK | 1,233 | 2 | 97 | ,296 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|-----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMBEK | Betw een Groups | ,107 | 2 | ,053 | ,321 | ,726 |
| | Within Groups | 16,092 | 97 | ,166 | | |
| | Total | 16,199 | 99 | | | |
| GUVBEK | Betw een Groups | ,109 | 2 | ,055 | ,310 | ,734 |
| | Within Groups | 17,103 | 97 | ,176 | | |
| | Total | 17,212 | 99 | | | |
| HEVBEK | Betw een Groups | ,412 | 2 | ,206 | 1,252 | ,291 |
| | Within Groups | 15,979 | 97 | ,165 | | |
| | Total | 16,392 | 99 | | | |
| DUYBEK | Betw een Groups | ,515 | 2 | ,258 | ,907 | ,407 |
| | Within Groups | 27,566 | 97 | ,284 | | |
| | Total | 28,082 | 99 | | | |
| YETBEK | Betw een Groups | ,153 | 2 | ,077 | ,350 | ,706 |
| | Within Groups | 21,229 | 97 | ,219 | | |
| | Total | 21,382 | 99 | | | |

EK.16. Ank. Emn. Md.'Ne Ait Demografik Özelliklerin Beklenen Hizmete Etkileri

a) Cinsiyetin beklenen hizmete etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMBK | Equal variances assumed | 1,680 | ,199 | -1,005 | 78 | ,318 | -,1237 | ,12311 | -,36878 | ,12140 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,039 | 64,287 | ,303 | -,1237 | ,11909 | -,36158 | ,11419 |
| GUVBK | Equal variances assumed | 3,589 | ,062 | -1,433 | 78 | ,156 | -,1141 | ,07964 | -,27265 | ,04445 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,552 | 72,285 | ,125 | -,1141 | ,07353 | -,26067 | ,03247 |
| HEVBK | Equal variances assumed | 4,999 | ,028 | -,921 | 78 | ,360 | -,0677 | ,07350 | -,21399 | ,07865 |
| | Equal variances not assumed | | | -,983 | 69,988 | ,329 | -,0677 | ,06883 | -,20496 | ,06961 |
| DUYBK | Equal variances assumed | 4,367 | ,040 | -1,293 | 78 | ,200 | -,1059 | ,08194 | -,26904 | ,05721 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,439 | 75,909 | ,154 | -,1059 | ,07359 | -,25248 | ,04065 |
| YETBK | Equal variances assumed | ,180 | ,673 | -,563 | 78 | ,575 | -,0401 | ,07114 | -,18167 | ,10157 |
| | Equal variances not assumed | | | -,565 | 58,989 | ,574 | -,0401 | ,07087 | -,18187 | ,10176 |

| Group Statistics | | | | | |
|------------------|----------|----|--------|----------------|-----------------|
| | CINSIYET | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| SOMBK | bay | 51 | 4,6461 | ,55081 | ,07713 |
| | bayan | 29 | 4,7698 | ,49863 | ,09074 |
| GUVBK | bay | 51 | 4,6618 | ,37358 | ,05231 |
| | bayan | 29 | 4,7759 | ,27827 | ,05167 |
| HEVBK | bay | 51 | 4,6978 | ,34011 | ,04763 |
| | bayan | 29 | 4,7655 | ,26763 | ,04970 |
| DUYBK | bay | 51 | 4,7010 | ,39376 | ,05514 |
| | bayan | 29 | 4,8069 | ,26245 | ,04874 |
| YETBK | bay | 51 | 4,8105 | ,30732 | ,04303 |
| | bayan | 29 | 4,8506 | ,30324 | ,05631 |

b) Medeni durumun beklenen hizmete etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMBK | Equal variances assumed | 8,275 | ,005 | -1,506 | 78 | ,136 | -,1870 | ,12417 | -,43422 | ,06019 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,732 | 73,963 | ,087 | -,1870 | ,10798 | -,40217 | ,02813 |
| GUVBK | Equal variances assumed | 8,654 | ,004 | -1,040 | 78 | ,301 | -,0847 | ,08146 | -,24691 | ,07744 |
| | Equal variances not assumed | | | -1,196 | 73,988 | ,235 | -,0847 | ,07082 | -,22585 | ,05638 |
| HEVBK | Equal variances assumed | 11,273 | ,001 | -2,378 | 78 | ,020 | -,1725 | ,07254 | -,31693 | -,02810 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,843 | 77,499 | ,006 | -,1725 | ,06069 | -,29335 | -,05169 |
| DUYBK | Equal variances assumed | ,087 | ,769 | ,308 | 78 | ,759 | ,0259 | ,08414 | -,14161 | ,19339 |
| | Equal variances not assumed | | | ,299 | 48,736 | ,766 | ,0259 | ,08647 | -,14789 | ,19967 |
| YETBK | Equal variances assumed | 2,976 | ,088 | -,822 | 78 | ,414 | -,0593 | ,07215 | -,20294 | ,08436 |
| | Equal variances not assumed | | | -,925 | 70,985 | ,358 | -,0593 | ,06412 | -,18714 | ,06856 |

| Group Statistics | | | | | |
|------------------|--------|----|--------|----------------|-----------------|
| | MEDENI | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
| SOMBK | evli | 53 | 4,6278 | ,58643 | ,08055 |
| | bekar | 27 | 4,8148 | ,37363 | ,07191 |
| GUVBK | evli | 53 | 4,6745 | ,38476 | ,05285 |
| | bekar | 27 | 4,7593 | ,24496 | ,04714 |
| HEVBK | evli | 53 | 4,6642 | ,35033 | ,04812 |
| | bekar | 27 | 4,8367 | ,19213 | ,03698 |
| DUYBK | evli | 53 | 4,7481 | ,34557 | ,04747 |
| | bekar | 27 | 4,7222 | ,37553 | ,07227 |
| YETBK | evli | 53 | 4,8050 | ,33610 | ,04617 |
| | bekar | 27 | 4,8643 | ,23119 | ,04449 |

c) Eğitim durumun beklenen hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------|------------------|-----|-----|------|
| SOMBEK | 3,701 | 3 | 76 | ,015 |
| GUVBEK | 1,047 | 3 | 76 | ,377 |
| HEVEK | 1,015 | 3 | 76 | ,391 |
| DUYBEK | 1,413 | 3 | 76 | ,246 |
| YETBEK | 1,951 | 3 | 76 | ,128 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| GUVBEK | Between Groups | ,184 | 3 | ,061 | ,505 | ,680 |
| | Within Groups | 9,203 | 76 | ,121 | | |
| | Total | 9,387 | 79 | | | |
| HEVEK | Between Groups | ,215 | 3 | ,072 | ,711 | ,548 |
| | Within Groups | 7,659 | 76 | ,101 | | |
| | Total | 7,874 | 79 | | | |
| DUYBEK | Between Groups | ,152 | 3 | ,051 | ,395 | ,757 |
| | Within Groups | 9,737 | 76 | ,128 | | |
| | Total | 9,888 | 79 | | | |
| YETBEK | Between Groups | ,079 | 3 | ,026 | ,277 | ,842 |
| | Within Groups | 7,247 | 76 | ,095 | | |
| | Total | 7,327 | 79 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

| SOMBEK | | Statistic ^a | df1 | df2 | Sig. |
|--------|--|------------------------|-----|--------|------|
| Welch | | 6,633 | 3 | 35,293 | ,001 |

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMBEK
Tamhane

| (I) EGITIM | (J) EGITIM | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|------------|------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| lise | MY O | -,1385 | ,13010 | ,876 | -,4997 | ,2228 |
| | lisans | ,0588 | ,15132 | ,999 | -,3557 | ,4733 |
| | Y. lisans | -,3083* | ,10560 | ,050 | -,6165 | -,0002 |
| MY O | lise | ,1385 | ,13010 | ,876 | -,2228 | ,4997 |
| | lisans | ,1973 | ,13702 | ,637 | -,1767 | ,5713 |
| | Y. lisans | -,1699 | ,08382 | ,286 | -,4113 | ,0716 |
| lisans | lise | -,0588 | ,15132 | ,999 | -,4733 | ,3557 |
| | MY O | -,1973 | ,13702 | ,637 | -,5713 | ,1767 |
| | Y. lisans | -,3672* | ,11401 | ,017 | -,6858 | -,0485 |
| Y. lisans | lise | ,3083* | ,10560 | ,050 | ,0002 | ,6165 |
| | MY O | ,1699 | ,08382 | ,286 | -,0716 | ,4113 |
| | lisans | ,3672* | ,11401 | ,017 | ,0485 | ,6858 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

SOMBEK

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-----------|----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| lise | 20 | 4,6667 | ,45883 | ,10260 | 4,4519 | 4,8814 | 4,00 | 5,00 |
| MY O | 24 | 4,8051 | ,39194 | ,08001 | 4,6396 | 4,9706 | 3,67 | 5,00 |
| lisans | 34 | 4,6078 | ,64860 | ,11123 | 4,3815 | 4,8341 | 3,00 | 5,00 |
| Y. lisans | 2 | 4,9750 | ,03536 | ,02500 | 4,6573 | 5,2927 | 4,95 | 5,00 |
| Total | 80 | 4,6909 | ,52936 | ,05918 | 4,5731 | 4,8087 | 3,00 | 5,00 |

d) Yaşın beklenen hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|--------|------------------|-----|-----|------|
| SOMBEK | 6,047 | 3 | 76 | ,001 |
| GUVBEK | 3,965 | 3 | 76 | ,011 |
| HEVEK | 10,871 | 3 | 76 | ,000 |
| DUYBEK | ,257 | 3 | 76 | ,856 |
| YETBEK | 1,360 | 3 | 76 | ,261 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| DUYBEK | Between Groups | ,111 | 3 | ,037 | ,288 | ,834 |
| | Within Groups | 9,777 | 76 | ,129 | | |
| | Total | 9,888 | 79 | | | |
| YETBEK | Between Groups | ,126 | 3 | ,042 | ,443 | ,723 |
| | Within Groups | 7,201 | 76 | ,095 | | |
| | Total | 7,327 | 79 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

| SOMBEK | | Statistic ^a | df1 | df2 | Sig. |
|--------|-------|------------------------|-----|--------|------|
| Welch | | 2,973 | 3 | 19,979 | ,056 |
| GUVBEK | Welch | 2,478 | 3 | 13,781 | ,105 |
| HEVEK | Welch | 24,594 | 3 | 37,697 | ,000 |

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: HEVEK
Tamhane

| (I) YAS | (J) YAS | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|---------|---------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| <25 | 25-30 | ,1975* | ,03385 | ,000 | ,1012 | ,2938 |
| | 30-40 | ,3538* | ,06274 | ,000 | ,1775 | ,5300 |
| | 40-50 | ,3151* | ,09561 | ,027 | ,0285 | ,6017 |
| 25-30 | <25 | -,1975* | ,03385 | ,000 | -,2938 | -,1012 |
| | 30-40 | ,1562 | ,07120 | ,183 | -,0393 | ,3518 |
| | 40-50 | ,1176 | ,10136 | ,835 | -,1780 | ,4133 |
| 30-40 | <25 | -,3538* | ,06274 | ,000 | -,5300 | -,1775 |
| | 25-30 | -,1562 | ,07120 | ,183 | -,3518 | ,0393 |
| | 40-50 | -,0386 | ,11430 | 1,000 | -,3606 | ,2834 |
| 40-50 | <25 | -,3151* | ,09561 | ,027 | -,6017 | -,0285 |
| | 25-30 | -,1176 | ,10136 | ,835 | -,4133 | ,1780 |
| | 30-40 | ,0386 | ,11430 | 1,000 | -,2834 | ,3606 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-------|----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| <25 | 4 | 4,9975 | ,00500 | ,00250 | 4,9895 | 5,0055 | 4,99 | 5,00 |
| 25-30 | 27 | 4,8000 | ,17541 | ,03376 | 4,7306 | 4,8694 | 4,60 | 5,00 |
| 30-40 | 32 | 4,6438 | ,35464 | ,06269 | 4,5159 | 4,7716 | 3,80 | 5,00 |
| 40-50 | 17 | 4,6824 | ,39407 | ,09558 | 4,4797 | 4,8850 | 4,00 | 5,00 |
| Total | 80 | 4,7224 | ,31571 | ,03530 | 4,6521 | 4,7926 | 3,80 | 5,00 |

e) Gelirin beklenen hizmete etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMB EK | 9,666 | 3 | 76 | ,000 |
| GUVBEK | ,450 | 3 | 76 | ,718 |
| HEVEK | 1,939 | 3 | 76 | ,130 |
| DUYBEK | 6,189 | 3 | 76 | ,001 |
| YETBEK | 1,933 | 3 | 76 | ,131 |

Robust Tests of Equality of Means

| | Statistic ^a | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------------|-----|--------|------|
| SOMB EK | Welch 9,078 | 3 | 37,683 | ,000 |
| DUYBEK | Welch 3,308 | 3 | 9,731 | ,067 |

a. Asymptotically F distributed.

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|--------|----------------|----------------|----|-------------|------|------|
| GUVBEK | Between Groups | ,281 | 3 | ,094 | ,781 | ,508 |
| | Within Groups | 9,106 | 76 | ,120 | | |
| | Total | 9,387 | 79 | | | |
| HEVEK | Between Groups | ,018 | 3 | ,006 | ,059 | ,981 |
| | Within Groups | 7,856 | 76 | ,103 | | |
| | Total | 7,874 | 79 | | | |
| YETBEK | Between Groups | ,066 | 3 | ,022 | ,230 | ,875 |
| | Within Groups | 7,261 | 76 | ,096 | | |
| | Total | 7,327 | 79 | | | |

Multiple Comparisons

Dependent Variable: SOMB EK
Tamhane

| (I) GELIR | (J) GELIR | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | ,3498* | ,10023 | ,009 | ,0677 | ,6320 |
| | 1,750.00-2,000.00 | ,1579 | ,05766 | ,060 | -,0043 | ,3201 |
| | 2,000.00-3,000.00 | ,5367 | ,18233 | ,059 | -,0149 | 1,0882 |
| 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | -,3498* | ,10023 | ,009 | -,6320 | -,0677 |
| | 1,750.00-2,000.00 | -,1919 | ,11541 | ,479 | -,5087 | ,1248 |
| | 2,000.00-3,000.00 | ,1868 | ,20794 | ,942 | -,4085 | ,7821 |
| 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | -,1579 | ,05766 | ,060 | -,3201 | ,0043 |
| | 1,250.00-1,750.00 | ,1919 | ,11541 | ,479 | -,1248 | ,5087 |
| | 2,000.00-3,000.00 | ,3788 | ,19110 | ,323 | -,1854 | ,9429 |
| 2,000.00-3,000.00 | 750.00-1,250.00 | -,5367 | ,18233 | ,059 | -1,0882 | ,0149 |
| | 1,250.00-1,750.00 | -,1868 | ,20794 | ,942 | -,7821 | ,4085 |
| | 1,750.00-2,000.00 | -,3788 | ,19110 | ,323 | -,9429 | ,1854 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-------------------|----|--------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| 750.00-1,250.00 | 2 | 4,9950 | ,00707 | ,00500 | 4,9315 | 5,0585 | 4,99 | 5,00 |
| 1,250.00-1,750.00 | 31 | 4,6452 | ,55734 | ,10010 | 4,4407 | 4,8496 | 3,00 | 5,00 |
| 1,750.00-2,000.00 | 31 | 4,8371 | ,31983 | ,05744 | 4,7198 | 4,9544 | 4,00 | 5,00 |
| 2,000.00-3,000.00 | 16 | 4,4583 | ,72903 | ,18226 | 4,0699 | 4,8468 | 3,00 | 5,00 |
| Total | 80 | 4,6909 | ,52936 | ,05918 | 4,5731 | 4,8087 | 3,00 | 5,00 |

EK.17. EGM'ye Ait Demografik Özelliklerin Servqual Skoruna Hizmet Etkileri

a) Cinsiyetin servqual skoruna etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|---------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMUTSS | Equal variances assumed | 6,945 | ,010 | -.505 | 98 | ,615 | -.1032 | ,20425 | -.50851 | ,30216 |
| | Equal variances not assumed | | | -.566 | 72,480 | ,573 | -.1032 | ,18223 | -.46640 | ,26005 |
| GÜVENSS | Equal variances assumed | 1,919 | ,169 | -2,524 | 98 | ,013 | -.5595 | ,22166 | -.99939 | -.11965 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,811 | 71,272 | ,006 | -.5595 | ,19908 | -.95645 | -.16260 |
| HEVESSS | Equal variances assumed | ,442 | ,508 | ,138 | 98 | ,890 | ,0267 | ,19303 | -.35640 | ,40973 |
| | Equal variances not assumed | | | ,146 | 62,244 | ,885 | ,0267 | ,18306 | -.33925 | ,38258 |
| DUYARSS | Equal variances assumed | ,148 | ,701 | -.855 | 98 | ,394 | -.1726 | ,20179 | -.57306 | ,22782 |
| | Equal variances not assumed | | | -.882 | 58,929 | ,382 | -.1726 | ,19577 | -.56437 | ,21913 |
| YETERSS | Equal variances assumed | ,584 | ,447 | -2,014 | 98 | ,047 | -.3952 | ,19625 | -.78470 | -.00578 |
| | Equal variances not assumed | | | -2,174 | 65,987 | ,033 | -.3952 | ,18177 | -.75815 | -.03233 |

| | | C | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------|---|----|---------|----------------|-----------------|
| SOMUTSS | bay | | 70 | -1,5810 | ,100351 | ,11994 |
| | bayan | | 30 | -1,4778 | ,75141 | ,13719 |
| GÜVENSS | bay | | 70 | -1,8429 | 1,08529 | ,12972 |
| | bayan | | 30 | -1,2833 | ,82716 | ,15102 |
| HEVESSS | bay | | 70 | -1,9600 | ,91658 | ,10955 |
| | bayan | | 30 | -1,9867 | ,80333 | ,14667 |
| DUYARSS | bay | | 70 | -1,7143 | ,94436 | ,11287 |
| | bayan | | 30 | -1,5417 | ,87613 | ,15996 |
| YETERSS | bay | | 70 | -1,4619 | ,94501 | ,11295 |
| | bayan | | 30 | -1,0667 | ,78002 | ,14241 |

b) Medeni durumun servqual skoruna etkileri

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|--------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| SOMUTSS | Equal variances assumed | ,243 | ,623 | -.500 | 98 | ,618 | -.0945 | ,18907 | -.46972 | ,28068 |
| | Equal variances not assumed | | | -.494 | 86,118 | ,623 | -.0945 | ,19143 | -.47505 | ,28601 |
| GÜVENSS | Equal variances assumed | 1,805 | ,182 | -.342 | 98 | ,733 | -.0724 | ,21161 | -.49235 | ,34752 |
| | Equal variances not assumed | | | -.351 | 96,997 | ,726 | -.0724 | ,20626 | -.48179 | ,33695 |
| HEVESSS | Equal variances assumed | ,115 | ,735 | 1,237 | 98 | ,219 | ,2193 | ,17731 | -.13253 | ,57121 |
| | Equal variances not assumed | | | 1,235 | 90,105 | ,220 | ,2193 | ,17757 | -.13343 | ,57211 |
| DUYARSS | Equal variances assumed | 1,507 | ,223 | -.215 | 98 | ,830 | -.0403 | ,18743 | -.41224 | ,33166 |
| | Equal variances not assumed | | | -.210 | 82,080 | ,834 | -.0403 | ,19171 | -.42166 | ,34108 |
| YETERSS | Equal variances assumed | ,024 | ,878 | ,052 | 98 | ,959 | ,0097 | ,18538 | -.35822 | ,37753 |
| | Equal variances not assumed | | | ,052 | 89,870 | ,959 | ,0097 | ,18577 | -.35943 | ,37874 |

| | | M | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|---------|-------|---|----|---------|----------------|-----------------|
| SOMUTSS | evli | | 57 | -1,5906 | ,89977 | ,11918 |
| | bekar | | 43 | -1,4961 | ,98231 | ,14980 |
| GÜVENSS | evli | | 57 | -1,7061 | 1,12413 | ,14889 |
| | bekar | | 43 | -1,6337 | ,93697 | ,14273 |
| HEVESSS | evli | | 57 | -1,8737 | ,87383 | ,11576 |
| | bekar | | 43 | -2,0330 | ,88301 | ,13466 |
| DUYARSS | evli | | 57 | -1,6798 | ,86054 | ,11398 |
| | bekar | | 43 | -1,6395 | 1,01081 | ,15415 |
| YETERSS | evli | | 57 | -1,3392 | ,91176 | ,12077 |
| | bekar | | 43 | -1,3488 | ,92569 | ,14117 |

c)Eğitimin servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMJTSS | ,516 | 3 | 96 | ,672 |
| GÜVENSS | 1,718 | 3 | 96 | ,169 |
| HEVESSS | ,670 | 3 | 96 | ,572 |
| DUYARSS | ,613 | 3 | 96 | ,608 |
| YETERSS | ,820 | 3 | 96 | ,486 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|-----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMJTSS | Betw een Groups | 2,887 | 3 | ,962 | 1,111 | ,349 |
| | Within Groups | 83,196 | 96 | ,867 | | |
| | Total | 86,083 | 99 | | | |
| GÜVENSS | Betw een Groups | 9,949 | 3 | 3,316 | 3,257 | ,025 |
| | Within Groups | 97,739 | 96 | 1,018 | | |
| | Total | 107,688 | 99 | | | |
| HEVESSS | Betw een Groups | 2,555 | 3 | ,852 | 1,103 | ,352 |
| | Within Groups | 74,143 | 96 | ,772 | | |
| | Total | 76,698 | 99 | | | |
| DUYARSS | Betw een Groups | 6,522 | 3 | 2,174 | 2,679 | ,051 |
| | Within Groups | 77,900 | 96 | ,811 | | |
| | Total | 84,422 | 99 | | | |
| YETERSS | Betw een Groups | 1,813 | 3 | ,604 | ,719 | ,543 |
| | Within Groups | 80,732 | 96 | ,841 | | |
| | Total | 82,546 | 99 | | | |

Multiple Comparisons

Dependent Variable: GÜVENSS

Tamhane

| (I) E | (J) E | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|----------|----------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| İse | MY O | 1,4500* | ,24474 | ,000 | ,6750 | 2,2250 |
| | İsans | ,9732* | ,18026 | ,029 | ,1376 | 1,8088 |
| | Y. İsans | ,5833 | ,26531 | ,282 | -,2915 | 1,4582 |
| MY O | İse | -1,4500* | ,24474 | ,000 | -2,2250 | -,6750 |
| | İsans | -,4768 | ,24727 | ,307 | -1,1534 | ,1998 |
| | Y. İsans | -,8667 | ,31471 | ,059 | -1,7554 | ,0221 |
| İsans | İse | -,9732* | ,18026 | ,029 | -1,8088 | -,1376 |
| | MY O | ,4768 | ,24727 | ,307 | -,1998 | 1,1534 |
| | Y. İsans | -,3899 | ,26765 | ,654 | -1,1778 | ,3980 |
| Y. İsans | İse | -,5833 | ,26531 | ,282 | -1,4582 | ,2915 |
| | MY O | ,8667 | ,31471 | ,059 | -,0221 | 1,7554 |
| | İsans | ,3899 | ,26765 | ,654 | -,3980 | 1,1778 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

GÜVENSS

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|----------|-----|---------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| İse | 2 | -,6250 | ,17678 | ,12500 | -2,2133 | ,9633 | -,75 | -,50 |
| MY O | 30 | -2,0750 | 1,15249 | ,21041 | -2,5053 | -,16447 | -4,00 | ,00 |
| İsans | 56 | -1,5982 | ,97197 | ,12988 | -1,8585 | -,13379 | -3,75 | ,25 |
| Y. İsans | 12 | -1,2083 | ,81068 | ,23402 | -1,7234 | -,6933 | -3,00 | ,00 |
| Total | 100 | -1,6750 | 1,04295 | ,10430 | -1,8819 | -,14681 | -4,00 | ,25 |

d)Yaşın servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMJTSS | ,869 | 4 | 95 | ,485 |
| GÜVENSS | ,960 | 4 | 95 | ,433 |
| HEVESSS | 2,465 | 4 | 95 | ,050 |
| DUYARSS | 1,392 | 4 | 95 | ,243 |
| YETERSS | 1,434 | 4 | 95 | ,229 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|-----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMJTSS | Betw een Groups | 7,946 | 4 | 1,986 | 2,415 | ,054 |
| | Within Groups | 78,138 | 95 | ,823 | | |
| | Total | 86,083 | 99 | | | |
| GÜVENSS | Betw een Groups | 3,840 | 4 | ,960 | ,878 | ,480 |
| | Within Groups | 103,848 | 95 | 1,093 | | |
| | Total | 107,688 | 99 | | | |
| HEVESSS | Betw een Groups | 4,226 | 4 | 1,057 | 1,385 | ,245 |
| | Within Groups | 72,471 | 95 | ,763 | | |
| | Total | 76,698 | 99 | | | |
| DUYARSS | Betw een Groups | 3,283 | 4 | ,821 | ,961 | ,433 |
| | Within Groups | 81,139 | 95 | ,854 | | |
| | Total | 84,422 | 99 | | | |
| YETERSS | Betw een Groups | 6,397 | 4 | 1,599 | 1,995 | ,101 |
| | Within Groups | 76,148 | 95 | ,802 | | |
| | Total | 82,546 | 99 | | | |

e)Gelirin servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMUTSS | ,232 | 2 | 97 | ,793 |
| GÜVENSS | ,121 | 2 | 97 | ,886 |
| HEVESSS | 1,562 | 2 | 97 | ,215 |
| DUYARSS | 1,585 | 2 | 97 | ,210 |
| YETERSS | 5,641 | 2 | 97 | ,005 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMUTSS | Between Groups | 1,014 | 2 | ,507 | ,578 | ,563 |
| | Within Groups | 85,069 | 97 | ,877 | | |
| | Total | 86,083 | 99 | | | |
| GÜVENSS | Between Groups | 1,567 | 2 | ,784 | ,716 | ,491 |
| | Within Groups | 106,120 | 97 | 1,094 | | |
| | Total | 107,687 | 99 | | | |
| HEVESSS | Between Groups | 7,603 | 2 | 3,802 | 5,337 | ,006 |
| | Within Groups | 69,094 | 97 | ,712 | | |
| | Total | 76,698 | 99 | | | |
| DUYARSS | Between Groups | 9,615 | 2 | 4,808 | 6,234 | ,003 |
| | Within Groups | 74,807 | 97 | ,771 | | |
| | Total | 84,422 | 99 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

YETERSS

| | Statistic ^a | df1 | df2 | Sig. |
|-------|------------------------|-----|-------|------|
| Welch | 1,778 | 2 | 5,331 | ,256 |

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Tukey HSD

| Dependent Variable | (I) G | (J) G | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| HEVESSS | 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -,10190 | ,52092 | ,129 | -,22590 | ,2209 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,3746 | ,49680 | ,732 | -,15571 | ,8079 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | 1,0190 | ,52092 | ,129 | -,2209 | 2,2590 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | ,6445* | ,20807 | ,007 | ,1492 | 1,1397 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | ,3746 | ,49680 | ,732 | -,8079 | 1,5571 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | -,6445* | ,20807 | ,007 | -,1397 | -,1492 |
| DUYARSS | 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -,18690* | ,54202 | ,002 | -,31592 | -,5789 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,17917* | ,51693 | ,002 | -,30221 | -,5613 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | 1,8690* | ,54202 | ,002 | ,5789 | 3,1592 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | ,0774 | ,21650 | ,932 | -,4379 | ,5927 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | 1,7917* | ,51693 | ,002 | ,5613 | 3,0221 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | -,0774 | ,21650 | ,932 | -,5927 | -,4379 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum | |
|---------|-------------------|------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|-------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | | |
| HEVESSS | 750.00-1,250.00 | 3 | 2,4667 | ,50332 | ,29059 | -,37170 | -,12163 | -,300 | -,200 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 21 | -,14476 | ,71807 | ,15669 | -,17745 | -,11208 | -,260 | ,40 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 76 | -,20921 | ,88148 | ,10111 | -,22935 | -,18907 | -,400 | ,00 |
| | Total | 100 | -,19680 | ,88018 | ,08802 | -,21426 | -,17934 | -,400 | ,40 |
| DUYARSS | 750.00-1,250.00 | 3 | -,34167 | ,52042 | ,30046 | -,47095 | -,21239 | -,400 | -,300 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 21 | -,15476 | ,97024 | ,21172 | -,19893 | -,11060 | -,325 | ,00 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 76 | -,16250 | ,85975 | ,09862 | -,18215 | -,14285 | -,400 | ,25 |
| | Total | 100 | -,16625 | ,92344 | ,09234 | -,18457 | -,14793 | -,400 | ,25 |

EK. 18.Ank.Emn. Md'ne Ait Demografik Özelliklerin Servqual Skoruna Etkileri

a)Cinsiyetin servqual skoruna etkileri

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------|--------|---|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper | | |
| SOMUTSS | Equal variances assumed | ,167 | ,684 | ,626 | 78 | ,533 | ,0899 | ,14374 | -,19624 | ,37609 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,648 | 64,749 | ,519 | ,0899 | ,13869 | -,18708 | ,36693 | | |
| GUVSS | Equal variances assumed | 1,107 | ,296 | 2,098 | 78 | ,039 | ,2708 | ,12905 | ,01387 | ,52771 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 2,157 | 63,249 | ,035 | ,2708 | ,12555 | ,01991 | ,52167 | | |
| HEVSS | Equal variances assumed | 6,366 | ,014 | 1,744 | 78 | ,085 | ,2338 | ,13409 | -,03315 | ,50076 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,955 | 76,577 | ,054 | ,2338 | ,11961 | -,00438 | ,47200 | | |
| DUYSS | Equal variances assumed | 3,972 | ,050 | 1,589 | 78 | ,116 | ,2027 | ,12755 | -,05125 | ,45659 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,735 | 73,452 | ,087 | ,2027 | ,11683 | -,03015 | ,43549 | | |
| YETSS | Equal variances assumed | 2,284 | ,135 | 1,631 | 78 | ,107 | ,2576 | ,15797 | -,05688 | ,57209 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,737 | 69,568 | ,087 | ,2576 | ,14831 | -,03823 | ,55344 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|----------|-------|------------------|---------|----------------|-----------------|--|
| CINSIYET | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMUTSS | bay | 51 | -,12549 | ,64494 | ,09031 | |
| | bayan | 29 | -,13448 | ,56683 | ,10526 | |
| GUVSS | bay | 51 | -,12206 | ,57369 | ,08033 | |
| | bayan | 29 | -,14914 | ,51963 | ,09649 | |
| HEVSS | bay | 51 | -,12627 | ,64806 | ,09075 | |
| | bayan | 29 | -,14966 | ,41959 | ,07792 | |
| DUYSS | bay | 51 | -,11422 | ,60261 | ,08438 | |
| | bayan | 29 | -,13448 | ,43514 | ,08080 | |
| YETSS | bay | 51 | -,9608 | ,72922 | ,10211 | |
| | bayan | 29 | -,12184 | ,57924 | ,10756 | |

b)Medeni durumun servqual skoruna etkileri

| | | Independent Samples Test | | | | | | | | | | |
|---------|-----------------------------|---|------|------------------------------|--------|-----------------|-----------------|-----------------------|---------|--------|---|--|
| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | Lower | Upper | | |
| SOMUTSS | Equal variances assumed | ,080 | ,778 | ,091 | 78 | ,928 | ,0133 | ,14649 | -,27836 | ,30491 | | |
| | Equal variances not assumed | | | ,090 | 51,347 | ,929 | ,0133 | ,14763 | -,28305 | ,30961 | | |
| GUVSS | Equal variances assumed | 2,506 | ,117 | 1,425 | 78 | ,158 | ,1897 | ,13313 | -,07531 | ,45477 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,571 | 67,755 | ,121 | ,1897 | ,12079 | -,05132 | ,43078 | | |
| HEVSS | Equal variances assumed | 1,956 | ,166 | 3,770 | 78 | ,000 | ,4818 | ,12780 | ,22733 | ,73619 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 4,090 | 65,209 | ,000 | ,4818 | ,11779 | ,24654 | ,71699 | | |
| DUYSS | Equal variances assumed | ,007 | ,935 | 1,255 | 78 | ,213 | ,1637 | ,13044 | -,09599 | ,42338 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,288 | 56,268 | ,203 | ,1637 | ,12710 | -,09088 | ,41827 | | |
| YETSS | Equal variances assumed | 1,498 | ,225 | 1,578 | 78 | ,119 | ,2537 | ,16076 | -,06638 | ,57372 | | |
| | Equal variances not assumed | | | 1,766 | 70,157 | ,082 | ,2537 | ,14364 | -,03281 | ,54014 | | |

| | | Group Statistics | | | | |
|---------|-------|------------------|---------|----------------|-----------------|--|
| MEDENI | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean | |
| SOMUTSS | evli | 53 | -,12830 | ,61462 | ,08442 | |
| | bekar | 27 | -,12963 | ,62929 | ,12111 | |
| GUVSS | evli | 53 | -,12547 | ,61137 | ,08398 | |
| | bekar | 27 | -,14444 | ,45114 | ,08682 | |
| HEVSS | evli | 53 | -,11849 | ,58025 | ,07970 | |
| | bekar | 27 | -,16667 | ,45064 | ,08673 | |
| DUYSS | evli | 53 | -,11604 | ,56563 | ,07770 | |
| | bekar | 27 | -,13241 | ,52264 | ,10058 | |
| YETSS | evli | 53 | -,9688 | ,74611 | ,10249 | |
| | bekar | 27 | -,12222 | ,52298 | ,10065 | |

c)Eğitimin servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMUTSS | ,687 | 3 | 76 | ,563 |
| GÜVSS | 1,566 | 3 | 76 | ,204 |
| HEVSS | ,878 | 3 | 76 | ,456 |
| DUYSS | ,519 | 3 | 76 | ,670 |
| YETSS | ,672 | 3 | 76 | ,572 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMUTSS | Between Groups | ,314 | 3 | ,105 | ,269 | ,848 |
| | Within Groups | 29,629 | 76 | ,390 | | |
| | Total | 29,943 | 79 | | | |
| GÜVSS | Between Groups | 1,091 | 3 | ,364 | 1,138 | ,339 |
| | Within Groups | 24,281 | 76 | ,319 | | |
| | Total | 25,372 | 79 | | | |
| HEVSS | Between Groups | 2,980 | 3 | ,993 | 3,151 | ,030 |
| | Within Groups | 23,959 | 76 | ,315 | | |
| | Total | 26,940 | 79 | | | |
| DUYSS | Between Groups | ,868 | 3 | ,289 | ,941 | ,425 |
| | Within Groups | 23,350 | 76 | ,307 | | |
| | Total | 24,218 | 79 | | | |
| YETSS | Between Groups | 1,714 | 3 | ,571 | 1,223 | ,307 |
| | Within Groups | 35,496 | 76 | ,467 | | |
| | Total | 37,210 | 79 | | | |

Multiple Comparisons

Dependent Variable: HEVSS

Tukey HSD

| (I) EGITIM | (J) EGITIM | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|------------|------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| lise | MY O | ,4500* | ,17000 | ,048 | ,0035 | ,8965 |
| | lisans | ,3324 | ,15822 | ,162 | -,0833 | ,7480 |
| | Y. lisans | ,8500 | ,41640 | ,182 | -,2438 | 1,9438 |
| MY O | lise | -,4500* | ,17000 | ,048 | -,8965 | -,0035 |
| | lisans | -,1176 | ,14969 | ,861 | -,5109 | ,2756 |
| | Y. lisans | ,4000 | ,41324 | ,768 | -,6855 | 1,4855 |
| lisans | lise | -,3324 | ,15822 | ,162 | -,7480 | ,0833 |
| | MY O | ,1176 | ,14969 | ,861 | -,2756 | ,5109 |
| | Y. lisans | ,5176 | ,40853 | ,587 | -,5555 | 1,5908 |
| Y. lisans | lise | -,8500 | ,41640 | ,182 | -1,9438 | ,2438 |
| | MY O | -,4000 | ,41324 | ,768 | -1,4855 | ,6855 |
| | lisans | -,5176 | ,40853 | ,587 | -1,5908 | ,5555 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

HEVSS

| | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-----------|----|---------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| lise | 20 | -1,0500 | ,69547 | ,15551 | -1,3755 | -,7245 | -2,20 | ,20 |
| MY O | 24 | -1,5000 | ,51075 | ,10426 | -1,7157 | -1,2843 | -2,40 | -,40 |
| lisans | 34 | -1,3824 | ,51018 | ,08750 | -1,5604 | -1,2043 | -2,20 | -,20 |
| Y. lisans | 2 | -1,9000 | ,42426 | ,30000 | -5,7119 | 1,9119 | -2,20 | -1,60 |
| Total | 80 | -1,3475 | ,58396 | ,06529 | -1,4775 | -1,2175 | -2,40 | ,20 |

d)Yaşın servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMUTSS | 1,851 | 3 | 76 | ,145 |
| GÜVSS | ,655 | 3 | 76 | ,582 |
| HEVSS | 2,160 | 3 | 76 | ,100 |
| DUYSS | ,153 | 3 | 76 | ,927 |
| YETSS | 3,136 | 3 | 76 | ,030 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMUTSS | Between Groups | 1,141 | 3 | ,380 | 1,004 | ,396 |
| | Within Groups | 28,802 | 76 | ,379 | | |
| | Total | 29,943 | 79 | | | |
| GÜVSS | Between Groups | 3,721 | 3 | 1,240 | 4,354 | ,007 |
| | Within Groups | 21,651 | 76 | ,285 | | |
| | Total | 25,372 | 79 | | | |
| HEVSS | Between Groups | 5,424 | 3 | 1,808 | 6,386 | ,001 |
| | Within Groups | 21,515 | 76 | ,283 | | |
| | Total | 26,940 | 79 | | | |
| DUYSS | Between Groups | 2,853 | 3 | ,951 | 3,383 | ,022 |
| | Within Groups | 21,365 | 76 | ,281 | | |
| | Total | 24,218 | 79 | | | |

Robust Tests of Equality of Means

| YETSS | | | | |
|-------|------------------------|-----|--------|------|
| | Statistic ^a | df1 | df2 | Sig. |
| Welch | 3,340 | 3 | 15,847 | ,046 |

a. Asymptotically F distributed.

Multiple Comparisons

Tukey HSD

| Dependent Variable | (I) YAS | (J) YAS | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|---------|---------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| GUVSS | <25 | 25-30 | ,3611 | ,28596 | ,589 | -,3900 | 1,1123 |
| | | 30-40 | -,0391 | ,28306 | ,999 | -,7826 | ,7045 |
| | | 40-50 | -,1765 | ,29661 | ,933 | -,9556 | ,6027 |
| | 25-30 | <25 | -,3611 | ,28596 | ,589 | -1,1123 | ,3900 |
| | | 30-40 | -,4002* | ,13948 | ,027 | -,7665 | -,0338 |
| | | 40-50 | -,5376* | ,16525 | ,009 | -,9717 | -,1035 |
| | 30-40 | <25 | ,0391 | ,28306 | ,999 | -,7045 | ,7826 |
| | | 25-30 | ,4002* | ,13948 | ,027 | ,0338 | ,7665 |
| | | 40-50 | -,1374 | ,16019 | ,826 | -,5582 | ,2834 |
| | 40-50 | <25 | ,1765 | ,29661 | ,933 | -,6027 | ,9556 |
| | | 25-30 | ,5376* | ,16525 | ,009 | ,1035 | ,9717 |
| | | 30-40 | ,1374 | ,16019 | ,826 | -,2834 | ,5582 |
| HEVSS | <25 | 25-30 | ,4611 | ,28506 | ,375 | -,2877 | 1,2099 |
| | | 30-40 | -,1000 | ,28217 | ,985 | -,8412 | ,6412 |
| | | 40-50 | -,0853 | ,29568 | ,992 | -,8620 | ,6914 |
| | 25-30 | <25 | -,4611 | ,28506 | ,375 | -1,2099 | ,2877 |
| | | 30-40 | -,5611* | ,13904 | ,001 | -,9263 | -,1959 |
| | | 40-50 | -,5464* | ,16474 | ,007 | -,9791 | -,1137 |
| | 30-40 | <25 | ,1000 | ,28217 | ,985 | -,6412 | ,8412 |
| | | 25-30 | ,5611* | ,13904 | ,001 | ,1959 | ,9263 |
| | | 40-50 | ,0147 | ,15969 | 1,000 | -,4048 | ,4342 |
| | 40-50 | <25 | ,0853 | ,29568 | ,992 | -,6914 | ,8620 |
| | | 25-30 | ,5464* | ,16474 | ,007 | ,1137 | ,9791 |
| | | 30-40 | -,0147 | ,15969 | 1,000 | -,4342 | ,4048 |
| DUYSS | <25 | 25-30 | ,2917 | ,28406 | ,734 | -,4545 | 1,0378 |
| | | 30-40 | ,1016 | ,28118 | ,984 | -,6370 | ,8402 |
| | | 40-50 | -,2279 | ,29464 | ,866 | -1,0019 | ,5460 |
| | 25-30 | <25 | -,2917 | ,28406 | ,734 | -1,0378 | ,4545 |
| | | 30-40 | -,1901 | ,13855 | ,521 | -,5541 | ,1738 |
| | | 40-50 | -,5196* | ,16416 | ,012 | -,9508 | -,0884 |
| | 30-40 | <25 | -,1016 | ,28118 | ,984 | -,8402 | ,6370 |
| | | 25-30 | ,1901 | ,13855 | ,521 | -,1738 | ,5541 |
| | | 40-50 | -,3295 | ,15913 | ,172 | -,7475 | ,0885 |
| | 40-50 | <25 | ,2279 | ,29464 | ,866 | -,5460 | 1,0019 |
| | | 25-30 | ,5196* | ,16416 | ,012 | ,0884 | ,9508 |
| | | 30-40 | ,3295 | ,15913 | ,172 | -,0885 | ,7475 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

Dependent Variable: YETSS

Tamhane

| (I) YAS | (J) YAS | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|---------|---------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| <25 | 25-30 | -,0154 | ,18166 | 1,000 | -,7788 | ,7480 |
| | 30-40 | -,1563 | ,21477 | ,981 | -,8707 | ,5582 |
| | 40-50 | -,6029 | ,22802 | ,135 | -1,3407 | ,1349 |
| 25-30 | <25 | ,0154 | ,18166 | 1,000 | -,7480 | ,7788 |
| | 30-40 | -,1408 | ,16793 | ,956 | -,6009 | ,3192 |
| | 40-50 | -,5875* | ,18457 | ,023 | -1,1144 | -,0606 |
| 30-40 | <25 | ,1563 | ,21477 | ,981 | -,5582 | ,8707 |
| | 25-30 | ,1408 | ,16793 | ,956 | -,3192 | ,6009 |
| | 40-50 | -,4467 | ,21723 | ,249 | -1,0491 | ,1557 |
| 40-50 | <25 | ,6029 | ,22802 | ,135 | -,1349 | 1,3407 |
| | 25-30 | ,5875* | ,18457 | ,023 | ,0606 | 1,1144 |
| | 30-40 | ,4467 | ,21723 | ,249 | -,1557 | 1,0491 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|-------|-------|----|---------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| GÜVSS | <25 | 4 | -1,2500 | ,50000 | ,25000 | -2,0466 | -,4544 | -2,00 | -1,00 |
| | 25-30 | 27 | -1,6111 | ,52957 | ,10192 | -1,8206 | -1,4016 | -2,75 | -,25 |
| | 30-40 | 32 | -1,2109 | ,57189 | ,10110 | -1,4171 | -1,0048 | -2,25 | ,00 |
| | 40-50 | 17 | -1,0735 | ,46574 | ,11296 | -1,3130 | -,8341 | -2,00 | ,00 |
| | Total | 80 | -1,3188 | ,56671 | ,06336 | -1,4449 | -1,1926 | -2,75 | ,00 |
| HEVSS | <25 | 4 | -1,2500 | ,41231 | ,20616 | -1,9061 | -,5939 | -1,60 | -,80 |
| | 25-30 | 27 | -1,7111 | ,42728 | ,08223 | -1,8801 | -1,5421 | -2,40 | -,80 |
| | 30-40 | 32 | -1,1500 | ,64458 | ,11395 | -1,3824 | -,9176 | -2,20 | ,20 |
| | 40-50 | 17 | -1,1647 | ,45954 | ,11445 | -1,4010 | -,9284 | -2,00 | -,40 |
| | Total | 80 | -1,3475 | ,58396 | ,06529 | -1,4775 | -1,2175 | -2,40 | ,20 |
| DUYSS | <25 | 4 | -1,1250 | ,47871 | ,23936 | -1,8867 | -,3633 | -1,75 | -,75 |
| | 25-30 | 27 | -1,4167 | ,49029 | ,09436 | -1,6106 | -1,2227 | -2,25 | -,25 |
| | 30-40 | 32 | -1,2266 | ,56211 | ,09937 | -1,4292 | -1,0239 | -2,00 | ,00 |
| | 40-50 | 17 | -,8971 | ,53807 | ,13050 | -1,1737 | -,6204 | -2,00 | ,00 |
| | Total | 80 | -1,2156 | ,55368 | ,06190 | -1,3388 | -1,0924 | -2,25 | ,00 |
| YETSS | <25 | 4 | -1,2500 | ,31914 | ,15957 | -1,7578 | -,7422 | -1,67 | -1,00 |
| | 25-30 | 27 | -1,2346 | ,45116 | ,08683 | -1,4130 | -1,0561 | -2,33 | -,67 |
| | 30-40 | 32 | -1,0938 | ,81313 | ,14374 | -1,3869 | -,8006 | -2,33 | 1,00 |
| | 40-50 | 17 | -,6471 | ,67155 | ,16287 | -,9923 | -,3018 | -1,67 | ,67 |
| | Total | 80 | -1,0542 | ,68630 | ,07673 | -1,2069 | -,9014 | -2,33 | 1,00 |

e) Gelirin servqual skoruna etkileri

Test of Homogeneity of Variances

| | Levene Statistic | df1 | df2 | Sig. |
|---------|------------------|-----|-----|------|
| SOMUTSS | 1,633 | 3 | 76 | ,189 |
| GÜVSS | ,442 | 3 | 76 | ,724 |
| HEVSS | 1,153 | 3 | 76 | ,333 |
| DUYSS | ,431 | 3 | 76 | ,732 |
| YETSS | 1,797 | 3 | 76 | ,155 |

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---------|----------------|----------------|----|-------------|-------|------|
| SOMUTSS | Between Groups | 3,789 | 3 | 1,263 | 3,670 | ,016 |
| | Within Groups | 26,154 | 76 | ,344 | | |
| | Total | 29,943 | 79 | | | |
| GÜVSS | Between Groups | ,682 | 3 | ,227 | ,700 | ,555 |
| | Within Groups | 24,690 | 76 | ,325 | | |
| | Total | 25,372 | 79 | | | |
| HEVSS | Between Groups | 1,175 | 3 | ,392 | 1,155 | ,332 |
| | Within Groups | 25,765 | 76 | ,339 | | |
| | Total | 26,940 | 79 | | | |
| DUYSS | Between Groups | 3,398 | 3 | 1,133 | 4,135 | ,009 |
| | Within Groups | 20,820 | 76 | ,274 | | |
| | Total | 24,218 | 79 | | | |
| YETSS | Between Groups | 2,312 | 3 | ,771 | 1,678 | ,179 |
| | Within Groups | 34,898 | 76 | ,459 | | |
| | Total | 37,210 | 79 | | | |

Multiple Comparisons

Tukey HSD

| Dependent Variable | (I) GELİR | (J) GELİR | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|--------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|-------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| SOMUTSS | 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | ,2151 | ,42798 | ,958 | -,9092 | 1,3393 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | ,5376 | ,42798 | ,593 | -,5866 | 1,6619 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,0208 | ,43997 | 1,000 | -1,1766 | 1,1349 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | -,2151 | ,42798 | ,958 | -1,3393 | ,9092 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | ,3226 | ,14900 | ,142 | -,0688 | ,7140 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,2359 | ,18058 | ,562 | -,7102 | ,2385 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | -,5376 | ,42798 | ,593 | -1,6619 | ,5866 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | -,3226 | ,14900 | ,142 | -,7140 | ,0688 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,5585* | ,18058 | ,014 | -1,0328 | -,0841 |
| | 2,000.00-3,000.00 | 750.00-1,250.00 | ,0208 | ,43997 | 1,000 | -1,1349 | 1,1766 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | ,2359 | ,18058 | ,562 | -,2385 | ,7102 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,5585* | ,18058 | ,014 | -1,0328 | -,0841 |
| DUYSS | 750.00-1,250.00 | 1,250.00-1,750.00 | -,5121 | ,38185 | ,540 | -1,5151 | ,4909 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,1895 | ,38185 | ,960 | -1,1926 | ,8135 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,6875 | ,39255 | ,305 | -1,7186 | ,3436 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 750.00-1,250.00 | ,5121 | ,38185 | ,540 | -,4909 | 1,5151 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | ,3226 | ,13294 | ,081 | -,0266 | ,6718 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,1754 | ,16112 | ,697 | -,5986 | ,2478 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 750.00-1,250.00 | ,1895 | ,38185 | ,960 | -,8135 | 1,1926 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | -,3226 | ,13294 | ,081 | -,6718 | ,0266 |
| | | 2,000.00-3,000.00 | -,4980* | ,16112 | ,015 | -,9212 | -,0748 |
| | 2,000.00-3,000.00 | 750.00-1,250.00 | ,6875 | ,39255 | ,305 | -,3436 | 1,7186 |
| | | 1,250.00-1,750.00 | ,1754 | ,16112 | ,697 | -,2478 | ,5986 |
| | | 1,750.00-2,000.00 | -,4980* | ,16112 | ,015 | -,9212 | ,0748 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Descriptives

| | | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error | 95% Confidence Interval for Mean | | Minimum | Maximum |
|---------|-------------------|----|---------|----------------|------------|----------------------------------|-------------|---------|---------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | | |
| SOMUTSS | 750.00-1,250.00 | 2 | -.10000 | ,00000 | ,00000 | -1,0000 | -1,0000 | -1,00 | -1,00 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 31 | -.12151 | ,61191 | ,10990 | -1,4395 | -,9906 | -2,33 | ,33 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 31 | -.15376 | ,58801 | ,10561 | -1,7533 | -1,3219 | -2,67 | -,33 |
| | 2,000.00-3,000.00 | 16 | -,9792 | ,55067 | ,13767 | -1,2726 | -,6857 | -2,00 | ,33 |
| | Total | 80 | -.12875 | ,61565 | ,06883 | -1,4245 | -1,1505 | -2,67 | ,33 |
| DUYSS | 750.00-1,250.00 | 2 | -1,6250 | ,53033 | ,37500 | -6,3898 | 3,1398 | -2,00 | -1,25 |
| | 1,250.00-1,750.00 | 31 | -1,1129 | ,56213 | ,10096 | -1,3191 | -,9067 | -2,00 | ,00 |
| | 1,750.00-2,000.00 | 31 | -1,4355 | ,44238 | ,07945 | -1,5977 | -1,2732 | -2,25 | -,50 |
| | 2,000.00-3,000.00 | 16 | -,9375 | ,58808 | ,14702 | -1,2509 | -,6241 | -2,00 | ,00 |
| | Total | 80 | -1,2156 | ,55368 | ,06190 | -1,3388 | -1,0924 | -2,25 | ,00 |

