

Enstitü : Sosyal Bilimler Enstitüsü
Dalı : İşletme
Program : Kalite ve Üretim Yönetimi
Tez Danışmanı : Yrd. Doç. Dr. Nazan ÇAĞLAR
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Mart 2011

KISA ÖZET

HİZMET SEKTÖRÜNDE KALİTE YÖNETİMİ

Murat YILDIZ

Bu araştırma ile Bakırköy Prof. Dr. Mazhar Osman Ruh Sağlığı ve Sinir Hastalıkları Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nin, kanuni ehliyeti yerine olan hastalarına yönelik hizmet veren bölümlerinde beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin SERVQUAL Ölçeği kullanılarak ölçülmesi amaçlanmış ve araştırmaya 110 hasta dâhil edilmiştir.

Bu çalışmada, A. Parasuraman, V. Zeithaml ve L. Berry'nin geliştirmiş olduğu ve günümüzde en yaygın olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçüm metodu olan SERVQUAL ölçeğindeki ifade tiplerinin hastaneye uyarlanmış hali kullanılmıştır. Bu ifadelere çoktan seçmeli yedili likert ölçek eklenerek anket formu hazırlanmış ve dağıtılmıştır. Cevaplayıcılardan, ankette bulunan ifadeleri kendilerine göre en doğru şekilde puanlamaları istenmiştir.

Toplanan anket formları bilgisayara aktarılmış ve detaylı analiz ve değerlendirmeler yapılarak bu araştırmanın ana hedefi olan sunulan hizmet kalitesinin düzeyi istatistiksel olarak bulunmaya çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçümü, Algılanan Hizmet Kalitesi, Beklenen Hizmet Kalitesi, SERVQUAL Modeli, Likert Ölçeği, Korelasyon Analizi, t testi, SPSS İstatistiksel Analiz Programı.

University : Istanbul Kültür University
Institute : Institute of Social Sciences
Department : Business
Programme : Quality and Production Management
Supervisor : Yrd. Doç. Dr. Nazan ÇAĞLAR
Degree Awarded and Date : MA – March, 2011

ABSTRACT

QUALITY MANAGEMENT IN SERVICE SECTOR

Murat YILDIZ

With this research, in departments of Bakirkoy Prof. Dr. Mazhar Osman Psychiatric and Neurological Diseases Training and Research Hospital, perceived service quality of the legal sufficiency patients was aimed to measure and 110 patients included in the survey.

In this study, the most widely used service quality measurement method namely SERVQUAL scale developed by A. Parasuraman, V Zeithaml and L. Berry was used for a hospital application by using special scale queries. Seven likert scale was added to this queries and a questionnaire was developed.

Collected questionnaires were transferred to computer and offered service quality level was revealed through detailed statistical analysis and evaluations.

Key Words: Service Quality, Service Quality Measurement, Perceived Service Quality, Expected Service Quality, SERVQUAL Model, Likert Scale, Correlation Analysis, Paried Sample Test, SPSS Statistical Analysis Program.