

Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Hazır Yemek Firması Üzerine Bir Araştırma

Gamze İrem ERENER

ÖZET

Toplumda yaşanan gelişmeler beraberinde toplumsal yaşamın gelişmesini sağlamıştır. Toplumsal yaşamın gelişmesi ve yaygınlaşması ile teknolojiye ve diğer şeylerde bazı değişimler meydana gelmiştir. Zamanın ilerlemesi ile bilim ve teknolojiye gelişmeler meydana gelmiştir. Teknolojinin gelişmesi ile insanların refah düzeyleri artmıştır. Refah düzeyinin artması sonucu insanlar istediği her türlü ürüne hızlıca ulaşmaktadır. Bu nedenle insanlarda tüketici bilinci oluşmuş ve bu bilinç hızla artmaktadır. Tüketici bilincinin artması hizmet sektörünü yakından etkilemiştir. Hizmet sektörünün önemi her geçen gün artmaktadır. Bir mal veya hizmeti satın alan müşteriler için bu mal veya hizmete ödedikleri satın alma maliyeti önemlidir. Bir hizmet satın alırken müşteriler işletme alanı ile işletmenin çalışanları ile ve hizmet ile direkt etkileşim halindedir. Hizmet sektöründe kalite ölçümü kolay olmamaktadır. Hizmet kalitesi içinde birçok farklı boyut yer almaktadır. İnsani faktörlere bağlı boyutlara bağlı olan hizmet kalitesini ölçmek bu nedenle kolay değildir. Hizmet üreten işletmelerin kalitesini ölçmek için geliştirilmiş birçok metot bulunmaktadır. Bu metotlar işletmenin müşterilerine sunduğu hizmetin seviyesi ölçülmesini sağlamaktadır. Bu ölçümle işletmeler hizmet kalitesinin başarısını gözlemlemektedir.

Hizmet sektöründeki tüm firmalar gibi hazır yemek firmaları da iyi ve kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar. Pazar içerisinde rekabet edebilmek için işletmelerin hizmet kalitesini tanımlaması, periyodik olarak ölçmesi ve değerlendirmesi gerekir. Bir işletmenin başarısı müşterinin verilen hizmetten ne kadar memnun olduğunun ölçüsüdür.

Yapılmış olan çalışmada bir catering firmasının 4 yıldır hizmet verdiği, 7 yıldır hizmet verdiği ve 13 yıldır hizmet verdiği 3 farklı müşterinin beklediği ve algıladığı kalite Servqual ölçeği kullanılarak ölçülmüştür.

**The Measurement of Service Quality with Servqual Scale: A Research on A Catering
Company**

Gamze İrem ERENER

ABSTRACT

Developments occurred in society brought along the development of social life. With the development and prevalence of social life, some changes have occurred in technology and other things. With the advancement of time, developments have occurred in science and technology. With the development of technology, the welfare of people has increased. People are not able to access any type of product they want as a result of the increase in the level of welfare. Therefore, people developed the consumer consciousness and this awareness has been increasing rapidly. Increase in consumer awareness affected the service industry closely. The importance of the service industry has been increasing every day. For the customers who purchase a good or service, the purchasing cost of such good or service is essential. When purchasing a service, customers interact directly with the business area and the employees of the enterprise and the service. Quality measurement in the service sector is not easy. Quality of service is included in many different sizes. It is therefore not easy to measure the quality of service that depends on human factors. There are many methods developed to measure the quality of service provider enterprises. These methods allow the company to measure the level of service it provides to its customers. With this measurement, businesses are able to monitor the success of the service quality.

As all companies in the service sector, catering companies are required to provide good and quality services. In order to compete in the market, businesses should define the quality of service and periodically measure and evaluate it. The success of a business is a measure of how satisfied the customer is with the service provided.

In this study, the quality expected and recognized by 3 different customers of a catering firm, to which the catering company has been providing services for 4 years, 7 years and 13 years respectively, was measured by using Servqual scale.