

## SERVQUAL ÖLÇEĞİ İLE YAŞLI BAKİMEVLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

<sup>1</sup>Suna ÇETİN, <sup>2</sup>Hamza KUZUCU

<sup>1,2</sup>Kırıkkale Üniversitesi, Mühendislik Fakültesi, Endüstri Mühendisliği Bölümü 71450, KIRIKKALE

<sup>1</sup>sunacetin@kku.edu.tr, <sup>2</sup>hdk968@gmail.com

(Geliş/Received: 15.11.2018; Kabul/Accepted in Revised Form: 03.01.2019)

**ÖZ:** Değişen doğum ve ölüm oranları nüfus yapısını şekillendirmektedir. Ölüm ve doğurganlık oranlarındaki azalmaya bağlı olarak yaşam süreleri de uzamıştır. Bu nedenle genç yaş gruplarından, ileri yaş gruplarına doğru bir geçiş meydana gelmiştir. Yaşlı nüfus sayısındaki artışın en temel etkeni doğurganlıktaki düşüştür. Ayrıca aile yapısındaki değişimler de yaşlı bakımevlerine olan ihtiyacı arttırmıştır. Yaşlı bakımı oldukça karmaşık ve zor bir hizmettir. Bakım yapacak kişilerin sabır ve şefkat duygularının gelişmiş olması ve aynı zamanda bakım ile ilgili yeterli bilgi ve donanımına da sahip olmaları gerekmektedir. Sunulan hizmetin kalitesi, bireyleri ve varsa o bireylerin ailelerini tatmin edici nitelikte olmalıdır. Bu çalışmada Ankara'da devlet bünyesinde faaliyet gösteren üç farklı yaşlı bakım evlerinde sunulan hizmetin kalitesini ölçmek amacıyla Servqual ölçeği kullanılmıştır. Bireyler üzerinde anketler yapılarak, algılanan hizmet ve beklenen hizmet kalitesi arasındaki farklılıklar ölçülmüştür. Üç bölümden oluşan ankette birinci bölümde demografik bilgilere yer verilirken, ikinci bölüm beklenen hizmet kalitesini ölçmeye yönelik, üçüncü bölüm algılanan kaliteyi ölçmeye yönelik soruları içermektedir. Ayrıca üç bakımevi sakinlerinin hizmet kalitesi memnuniyet durumları cinsiyet ve eğitim düzeyine göre değerlendirilmiştir.

Çalışmanın sonucunda üç yaşlı bakımevi sakinlerinin genel olarak hizmetten memnun olduğu ancak (A) yaşlı bakımevi sakinlerinin empati boyutunda hizmetten memnun olmadığı görülmüştür. Cinsiyete göre değerlendirme yapıldığında A yaşlı bakımevinde kadınların aldıkları hizmetten memnun olduğu erkeklerin aldıkları hizmetten memnun olmadığı buna karşın B ve C yaşlı bakımevlerinde her iki gruba da aldıkları hizmetten memnun oldukları görülmüştür. Eğitim durumuna göre değerlendirme yapıldığında; A yaşlı bakımevinde ilkökul ve üniversite mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olduğu ancak ortaokul ve lise mezunlarının memnun olmadığı sonucuna varılmıştır. B yaşlı bakımevinde dört grubunda aldıkları hizmetten memnun oldukları, C yaşlı bakımevinde ise ilk ve ortaokul mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olmadıkları belirlenmiştir. Üç bakımevi birlikte değerlendirildiğinde hem kadınların hem erkeklerin aldıkları hizmetten memnun kaldıkları, eğitim açısından ele alındığında ise sadece ortaokul mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olmadıkları görülmüştür.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet kalitesi, Servqual, Yaşlı bakımevi, Yaşlı bakımı

### The Measurement of Service Quality in Elder Care House with Servqual

**ABSTRACT:** Changing birth and mortality rates shape the population structure. Life span is also prolonged due to reduction in mortality and fertility rates. Therefore, there has been a transition from young age groups to older age groups. The most important factor in the increase in the number of elderly population is the decrease in fertility. In addition, changes in the family structure have increased the need for elderly care homes. Providing care for the elderly is an extremely complex and difficult service. It is necessary that the people who provide care must have improved patience, compassion,

sufficient information and equipment for providing care. The quality of the service that is provided must be satisfactory for the individuals, and for their families -if any. In this study, the Servqual Scale was employed for the purpose of measuring the quality of the service that is provided in three different Public Nursing Homes located in Ankara. The differences between the perceived service quality and the expected service quality were measured by using questionnaires on individuals. In the questionnaire, which consisted of three sections, the first part included the demographic data, the second section included the questions that aimed to measure the perceived quality, and the third section included the questions that aimed to measure the expected quality. In addition, the satisfaction status about the service quality of the residents in these three Nursing Homes was evaluated in terms of genders and education levels.

As a result of the study, it is observed that the residents of three nursing homes were generally satisfied with the service; however, (A) the elderly nursing home residents are not satisfied with the service in terms of empathy. When evaluated according to gender, it is observed that women were satisfied with the service they received in the elderly nursing home and men were not satisfied with the services they received; however, in both the B and C elderly nursing homes both women and men were satisfied with the service they received. When the assessment is made due to education; it is concluded that primary school and university graduates in Nursing home A were satisfied with the service they received in A nursing home, but secondary and high school graduates were not satisfied. In four groups due to graduation in B nursing home was satisfied with the service they received, primary school and secondary school graduates in C nursing home were not satisfied with the service they received. When the nursing home was evaluated together, it is seen that both women and men were satisfied with the service they received, and when they were evaluated due to education, only secondary school graduates were not satisfied with the service they received.

**Key Words:** *Elder care, Elderly Nursing Home, Service quality, Servqual*

## GİRİŞ (INTRODUCTION)

Hızlı nüfus artışına ek olarak; kentleşme, iç ve dış göçler nedeniyle çekirdek aileye dönüşüm, geniş aile sayısının azalması, ekonomik sorunların varlığı, kadınların çalışma yaşamına katılması, sonucu konutların küçülmesi nedeniyle yaşlılar için uygun ve yeterli ortam olmaması, gençlerin yaşlılığa bakış açısı, kuşaklar arası iletişim bozuklukları, yaşlanmayla birlikte sağlığın bozulması ve bağımlılık yaşlıların evde bakımını güçleştirmiştir.

Bir ülkede yaşlıların genel nüfusa oranı yüzde 4'ten az ise genç nüfuslu, yüzde 4-7 arasında ise erişkin nüfuslu, yüzde 7-10 arasında ise yaşlı nüfuslu ve yüzde 10'un üzerinde ise çok yaşlı nüfuslu ülke olarak değerlendirilmektedir. Türkiye 7,8 oranı ile dünya sıralamasında 13.sırada yer almaktadır(Kuzu).Bu oranın 2050 yılında yüzde 22'yi bulması öngörülmektedir. Aile ve Sosyal Politikalar Bakanlığına bağlı yaşlı bakımevlerinde 13159, özel yaşlı bakımevlerinde 6659 olmak üzere toplamda 19818 kişi kalmaktadır. Türkiye'de yaşlı hizmetleri içinde ilk sırayı sosyal güvenlik programları ve sosyal hizmet programları çerçevesinde yaşlı bakımevleri almaktadır(Ardahan,2010). Bu çalışmada yaşlı bakımevlerinde sunulan hizmetin kalitesinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Yaşı ilerleyen bireylerin huzurlu bir ortamda korunması, bakımı, sosyal ve psikolojik gereksinimlerinin karşılanması amacıyla kurulan yaşlı bakımevlerinde sunulan hizmetin kalitesi çok önemlidir. Bu yüzden bireylerin beklentilerinin ne ölçüde karşılandığı belirlenmek istenmiştir. Çalışmada Ankara'da faaliyet gösteren üç yaşlı bakımevinde uygulama yapılmıştır. Bu kuruluşlarda kalan bireylerin algıladıkları ve beledikleri hizmet kalitesinin belirlenmesi için anket yapılarak kurumların hizmet kalitesinin belirlenmesi amacıyla Servqual ölçeği kullanılmıştır.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde yaşlı bakımevleri ve hizmet kalitesi ile ilgili genel bilgilerden bahsedilmiştir. İkinci bölümde hizmet kalitesi ve hizmet kalitesi ölçümünde kullanılan tekniklere yer verilmiştir. Üçüncü bölümde hizmet kalitesi ile ilgili literatürdeki çalışmalardan

bahsedilmiştir. Dördüncü bölümde yapılan uygulamaya yer verilmiştir. Son bölümde ise uygulamada elde edilen sonuçlar yorumlanmıştır.

### HİZMET KALİTESİ (SERVICE QUALITY)

Literatürde hizmet kavramı, tüketicilerin isteklerinin gerçekleştirilmesini sağlayan ve zorunlu olarak bir ürünün veya hizmetin satışına bağlı olmadan gerçekleşen faaliyetlere denilmektedir. Hizmet kalitesi ise verilen hizmetin müşteri beklentilerini ne ölçüde karşıladığı olarak ifade edilmektedir. Bu tanımlamalardan anlaşıldığı üzere müşterilere sunulan faaliyetlerin beklentileri ne kadar karşıladığı hizmet kalitesinin düzeyini belirleyen en önemli kriterdir. Eğer algılanan kalite beklenen kalitenin çok altında kalıyorsa bu durumda müşteri yeterince tatmin olmaz ve memnuniyet seviyesi düşer (Yumuşak, 2006).

Hizmet sektörüne verilen önem arttıkça ekonomi içinde de önemli bir konum kazanmaktadır. Son yıllarda ekonomide hizmet sektörünün katkısı önemli boyutlara ulaşmıştır. (Güzel ve Kotan, 2013). Müşterilere sunulan hizmetin kalitesi herkes için aynı seviyede anlaşılabilir değildir. Hizmet kalitesi anlayışındaki bu farklılık ve esneklik araştırmacılar için ölçülebilir bir kavram olarak nitelendirilmektedir. Çoğu hizmet kalitesinin beklentileri ve performanslarının karşılaştırılması araştırmacılar tarafından çeşitli teknikler ile yapılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesinin değerlendirilebilmesi için literatürde kullanılan çeşitli ölçekler bulunmaktadır. Bu ölçeklerden en yaygın kullanılanları Grönroos yaklaşımından geliştirilen Servqual ve Servperf ölçekleridir. Servperf ölçeği algılanan hizmet kalitesini değerlendirirken müşteri beklentilerini dikkate almadan sadece performansa odaklanmaktadır. (Türk, 2009).

Hizmet kalitesi ölçülmesinde kullanılan bazı yöntemler: Toplam Kalite Endeksi, Servqual, Servperf, Kritik Olay Yöntemi, Hizmet Barometresi (Linjefly), İstatistiksel Yöntemler ve diğer yöntemler olarak özetlenebilir. Bu yöntemlerden en çok kullanılanı Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. Bu ölçeğin kullanılmasında anket uygulanmakta ve anket soruları da kendi içerisinde beş boyutta değerlendirilmektedir. Ele alınan boyutlar Çizelge 1’de verilmiştir.

#### Çizelge 1. Hizmet kalitesi ölçütleri (Eleren vd. 2007)

Table 1. Service Quality Criteria (Eleren vd. 2007)

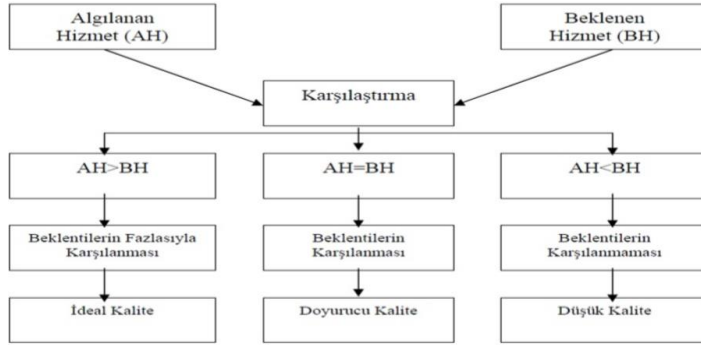
ÖLÇÜT ADI	ÖLÇÜT TANIMI
<i>Fiziksel Özellikler</i>	İşletmenin hizmet sunumundaki bina, araç-gereç ve personel görünümü
<i>Güvenilirlik</i>	Söz verilen bir hizmeti doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği
<i>Heveslilik</i>	Yardım etme ve hızlı hizmet verme istekliliği
<i>Güven</i>	Çalışanların bilgili, nazik olmaları ve güven duygusu uyandırabilme becerileri
<i>Empati</i>	Çalışanların kendilerini sakinlerin yerine koyması ve kişisel ilgi göstermeleri

Uygulamada hizmet kalitesinin belirlenmesi için yapılan ilk ankette bekledikleri kalite, ikinci ankette algıladıkları kalitenin belirlenmesi hedeflenmiştir. İlk aşamada bulunan beklenti değerleri ile ikinci aşamada bulunan algı değerleri arasındaki fark verilen hizmetin kalitesini (Servqual skorunu) hesaplanmaktadır. Hizmet kalitesinin hesaplanması denklem 1’de verilmiştir. (Filiz ve Kolukısaoglu 2013)

$$\text{Hizmet Kalitesi} = \text{Algılanan Hizmet} - \text{Beklenen Hizmet} \quad (1)$$

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması durumunda verilen hizmetin kalitesinin iyi olmadığı ve düzeltmeler yapılması gerektiği ortaya çıkmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi algılanan hizmet kalitesinden küçük ise hizmetin kalitesinin iyi olduğu yani memnun olunduğu sonucu çıkmaktadır. Beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesinin eşit olması verilen hizmetin kalitesinin yeterli olduğu ancak daha iyi olabilmesi için

iyileştirmelerin yapılması gerektiği sonucu çıkmaktadır. Hizmet kalitesinin hesabına ilişkin akış diyagramı Şekil 1'de verilmiştir.



Şekil 1. Algılanan Hizmet Kalitesi (Bulgan 2002)

Figure 1. Perceived Service Quality

## LİTERATÜR TARAMASI (LITERATURE REVIEW)

Hizmet kalitesi kavramı literatürde araştırmacıların ilgi odağı halindedir. Son yıllarda müşteri memnuniyetinin ön plana çıkması işletmeleri bu konuda ciddi araştırmalar yapmaya sevk etmiştir. İşletmeler sundukları hizmet kalitesindeki tatminkârlık seviyesini arttırmak için çeşitli çalışmalar yapmaktadır. Aynı zamanda müşteriler üzerinde oluşan algı kalitesindeki başarısızlıkların nedenlerini araştırmaya yönelik çalışmalar da yürütmektedir. Literatürde ise hizmet kalitesinin ölçümü üzerine farklı sektörlerde uygulamalar bulunmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları bu başlık altında özetlenmiştir.

Yousapronpaiboon (2014) Tayland'daki yükseköğretimde hizmet kalitesini araştırmayı amaçlamıştır. Servqual ölçeğini kullanarak bir uygulama yapmıştır. Hastalar ve sağlık hizmeti sağlayıcıları arasındaki etkileşim, hastanın memnuniyetini etkilediği için kritik öneme sahiptir. Bu yüzden, Peprah ve Atarah (2014) çalışmalarında bir bölge hastanesinde Servqual ölçeği ile hastaların memnuniyet seviyelerini ölçmüşlerdir. Aghamolaei ve arkadaşları rekabetçi bir pazarda kalabilmek için bir organizasyonun başarısının müşterilere sağlanan hizmet kalitesi ile orantılı olduğundan bahsetmişlerdir. Servqual ölçeği ile bir hastanede uygulama yapmışlardır (Aghamolaei ve diğ.,2014).

İşletmelerde müşteri memnuniyeti kavramı son yıllarda en stratejik konulardan biri haline gelmiştir. Akbari ve Darabi (2015) çalışmalarında bankacılık hizmetlerini incelemek istemişlerdir. 384 banka müşterisine anket uygulayarak sağlanan hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. Roslan ve arkadaşları Malezya'da üçüncü parti lojistik tarafından sağlanan lojistik hizmet kalitesini gözden geçirmeyi amaçlamışlardır (Roslan ve diğ., 2015). Lojistik hizmet sağlayıcılarının en iyi hizmet kalitesini sunma kabiliyeti, daha yüksek müşteri memnuniyeti ve daha iyi hizmet performansı sağlamak ile doğru orantılı olduğunu savunmuşlardır. Kalitenin ürün veya hizmetin performansını ve aynı zamanda müşteri memnuniyetini etkilediğini belirten Stefano ve arkadaşları bir otelde uygulama yaparak sağlanan hizmet kalitesini Servqual ölçeği ile ölçmüşlerdir. Sonuçlara göre çok fazla alanın geliştirilmesi gerektiği yorumunu yapmışlardır (Stefano ve diğ.,2015). Ali ve Raza (2015) çalışmalarında Pakistan İslami bankaların müşterilerine sunulan hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi ölçmüşlerdir. Srinavasan ve Saravanan (2015) hastanelerde kaliteli hizmet sunumu ve müşteri memnuniyetinin etkin bir şekilde yürütülmesini tehlikeye sokan faaliyetlere karşı iç gelir üretimini değerlendirmeyi amaçlamışlardır.

Abukhalifeh ve Som (2015) otellerde restoran hizmet kalitesinin müşteri algılarını değerlendirmek için Servqual yöntemini kullanmışlardır. Li ve arkadaşları hastanelerde hizmet kalitesi algısının araştırılması ve iyileştirilmesi için bazı önerilerde bulunmuşlardır(Li ve diğ.,2015). Çin'de bir hastanede tedavi gören hastalar üzerinde anketler yapmışlardır. Saeedpoor ve arkadaşları sigorta sektöründe bir uygulama yapmışlardır (Saeedpoor ve diğ.,2015) . Ceylan ve Özçelik (2016) turizm sektöründe Servqual ölçeğini kullanmışlardır. Yin vd. (2016) tele-sağlık uygulamalarında hastaların sağlık hizmetlerinin

kullanımına yönelik tutum ve algılarını değerlendirmeyi amaçlamışlardır. Bunun için hizmet kalitesi modelini ve önem performans analizini birleştirmişlerdir.

Wagner ve arkadaşları sağlanan hizmetlerin kalite değerlendirmesi, organizasyonların rekabetçi gelişimini amaçlayan stratejilerin oluşturulması için önemli olduğunu vurgulamışlardır (Wagner ve diğ.,2018). Bu bağlamda, bir yükseköğretim kurumunda sağlanan hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. Qolipour ve arkadaşları çalışmalarının amacı özel ve devlet hastanelerinde medikal turizmin hizmet kalitesini belirlemektir (Qolipour ve diğ.,2018). Özel ve devlet hastanelerine sevk edilen 250 hasta üzerinde anket yaparak hizmet kalitesini değerlendirmişlerdir. Fan ve arkadaşları (2017) sağlık hizmeti kalitesinin iyileştirilmesi için stratejilerin oluşturulmasında referans veriler sağlamak amacıyla hastalara göre hizmet kalitesi beklentileri ve algıları arasındaki uçurumu belirlemeyi amaçlamışlardır(Fan ve diğ., 2017). Meesalaa ve Paulb (2018) hastanelerde hizmet kalitesine ilişkin en önemli faktörleri belirlemeyi amaçlamışlardır. Çalışmada dikkate alınan değişkenler arasında duyarlılık, güvenilirlik, cevap verme, güvence ve empati (Hizmet Kalitesi boyutları), hasta memnuniyeti ve hastaneye sadakattir. Nyandwe ve arkadaşları sağlık hizmetlerinin kalitesini değerlendirmeyi ve hastaların bakım kalitesini nasıl algıladıklarını araştırmışlardır(Nyandwe ve diğ.,2017). Ahmed ve arkadaşları çalışmalarında, Servqual modeli ile müşteri sadakati arasındaki ilişkinin anlaşılmasına katkı sağlamak istemiştir (Ahmed ve diğ., 2017).

Hem özel sektör hem de kamu sektörü bankaları, müşterilerini memnun etmek için hizmet kalitesine daha fazla öncelik vermektedir. Kasliwal ve Singh (2018) bankacılık sektöründe bir uygulama yapmışlardır. Kargari (2018) ANP, Servquel ve DEMATEL tekniklerini birleştirerek etkili bir hibrid model önermiştir. Otellerin farklı amaçlarını ve müşterilerin farklı ihtiyaçlarını farklı aşamalarda karşılayan hizmet kalitesi ile ilgilenmiştir. Midor ve Kučera (2018) Servqual yöntemi ile bir hizmet şirketinde müşteri memnuniyeti ölçmeyi amaçlamışlardır. Sağlanan hizmet düzeyini arttırmak adına iyileştirilmesi gereken alanları belirlemişlerdir. Faizah ve arkadaşları çalışmalarında hizmet kalitesini değerlendirmek için Toplam Kalite Yönetimi (TQM) ve Bulanık Hizmet Kalitesi (SERVQUAL) yaklaşımını bir araya getirmişlerdir(Faizah ve diğ.,2018). Samal ve arkadaşları çalışmalarının amacı hastanelerde mevcut sağlık hizmetlerinin buldukları yerleri değerlendirmek ve medikal turizmi kolaylaştırmak için düzeltici önlemler önermektir (Samal ve diğ.,2018). Purwantini ve Sutanto (2018) Surakarta halkının sel mahallinde bulunanlara tatmin edici bir hizmet sunabilecek bir model önerisinde bulunmuşlardır. Bu çalışmanın amacı, toplumun durumuna uygun ilk sel kontrolü modelini bulmaktır. Kamu idaresi görevlilerinin performanslarını değerlendirirken, gerçek performansın sunulan hizmet kalitesi ile karşılaştırılmasını yapmışlardır. Kuzu 2010 yılında yaptığı doktora çalışmasında Türkiye genelinde 16 ilde görev yapan 38 yaşlı bakımevi için hizmet kalitesini ölçmüştür.

#### **UYGULAMA (APPLICATION)**

Bu çalışmada, Ankara’da aktif olarak hizmet veren 3 yaşlı bakımevinde sunulan hizmet kalitesinin kalan bireylerin isteklerini ve ihtiyaçlarını doğru bir şekilde tespit ederek, verilen hizmetin kalite düzeyinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Yaşlı bakımevlerinde yapılan uygulama ile hizmet kalitesinin ölçümü hedeflenmiştir. SHCEK da görev yapan uzmanların görüşleri ve yüz yüze görüşmeler ile hazırlanan “Hizmet Kalitesi Ölçüm” anketleri 22 sorudan ve üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik bilgileri içermektedir, ikinci bölümde beklenen kaliteyi ölçmeye yönelik sorular, üçüncü bölümde ise algılanan kaliteyi ölçmeye yönelik sorular yer almaktadır.

#### **Demografik bilgiler (Demographic Information)**

Çalışmada kullanılan anketler üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik bilgileri içermektedir. Yaşlı bakımevinde kalan sakinlere cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir olmak üzere 5 başlık halinde demografik bilgileri sorulmuştur. Yapılan anketler sonucunda 3 yaşlı bakım merkezindeki kalan sakinlerin demografik bilgilerine ait pasta diyagramları Çizelge-2-Çizelge 16’da yer almaktadır.

### A Yaşlı Bakımevinde kalan sakinlerin demografik bilgileri (Demographic Information of Elder Care A)

A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin cinsiyetlerine göre dağılımları Çizelge 2’de yer almaktadır.

#### Çizelge 2. A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin yaş durumu

Table 2. The age situation of residents in elder care A

Yaş	Yüzde
65-74	%35
75-84	%35
85+	%30

#### Çizelge 3. A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin cinsiyet durumu

Table 3. The sexuality situation of residents in elder care A

Cinsiyet	Yüzde
Kadın	%55
Erkek	%45

Çizelge 2 incelendiğinde, A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %35’inin 65-74, %35’inin 75-84 ve %30’unun 85+ yaşlarda oldukları; Çizelge 3 incelendiğinde, A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %55’inin kadın %45’inin erkek olduğu tespit edilmiştir.

#### Çizelge 4. A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin medeni durumu

Table 4. the marital status of residents in elder care A

Medeni Durum	Yüzde
Evli	%30
Bekar	%25
Eşini kaybetti	%30
Boşandı	%15

#### Çizelge 5. A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin eğitim durumları

Table 5. The education situation of residents in elder care A

Eğitim Durumu	Yüzde
İlkokul	%10
Ortaokul	%20
Lise	%35
Üniversite	%35

Çizelge 4; incelendiğinde A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %30’unun evli, %25’inin bekar, %30’unun eşini kaybettiği ve %15’inin boşandığı tespit edilmiştir. Çizelge 5 ele alındığında A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %10’unun ilkokul, %20’sinin ortaokul, %35’inin lise ve %35’inin üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir.

#### Çizelge 6. A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin gelir durumu

Table 6. The income situation of residents in elder care A

Gelir Durumu	Yüzde
1.300 TL altı	%20
1.301-2.000 TL	%15
2.001-2.500 TL	%50
2.501 TL+	%15

A yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %20’sinin 1300 TL altı, %15’inin 1301 TL-2000 TL, %50’sinin 2001-2500 TL ve %15’inin 2500 TL+ gelirlerinin olduğu sonucu Çizelge 6’da görülmektedir.

### B Yaşlı Bakımevinde Kalan Sakinlerin Demografik Bilgileri (Demographic Information Of Elder Care B)

Çizelge 7 incelediğinde B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin %60'ının kadın, %40'ının erkek olduğu tespit edilmiştir. Çizelge 8 incelendiğinde B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin %15'inin 65-74, %55'inin 75-84 ve %30'unun 85+ yaşlarda oldukları Çizelge 9'da sakınlerin %25'inin evli, %20'inin bekar, %45'inin eşini kaybettiği ve %10'unun boşandığı, Çizelge 10'da verilen eğitim durumlarına bakıldığında B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin %5'inin ilkokul, %10'unun ortaokul, %20'sinin lise ve %65'inin üniversite mezunu olduğu belirlenmiştir. Çizelge 11 incelendiğinde B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin %25'inin 1301-2000 TL, %20'sinin 2001-2500 TL ve %55'inin 2501 TL+ gelirlerinin olduğu elde edilmiştir.

#### Çizelge 7. B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin cinsiyet durumu

Table 7. The sexuality situation of residents in elder care B

Cinsiyet	Yüzde
Kadın	%60
Erkek	%40

#### Çizelge 8. B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin yaş durumu

Table 8. The age situation of residents in elder care B

Yaş	Yüzde
65-74	%15
75-84	%55
85+	%30

#### Çizelge 9. B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin medeni durum

Table 9. The marital status of residents in elder care B

Medeni Durum	Yüzde
Evli	%25
Bekar	%20
Eşini kaybetti	%45
Boşandı	%10

#### Çizelge 10. B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin eğitim durumu

Table 10 The education situation of residents in elder care B

Eğitim Durumu	Yüzde
İlkokul	%5
Ortaokul	%10
Lise	%20
Üniversite	%65

#### Çizelge 11. B yaşlı bakımevinde kalan sakınlerin gelir durumu

Table 11. The income situation of residents in elder care B

Gelir Durumu	Yüzde
1.300 TL altı	-
1.301-2.000 TL	%25
2.001-2.500 TL	%20
2.501 TL+	%55

### C Yaşlı Bakımevinde Kalan Sakinlerin Demografik Bilgileri: (Demographic Information Of Elder Care C)

Çizelge 12 incelendiğinde C yaşlı bakım evinde kalan sakinlerin %65'inin kadın, %35'inin erkek olduğu tespit edilmiştir. Çizelge 13 incelendiğinde C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %30'unun 65-74, %35'inin 75-84 ve %35'inin 85+ yaşlarda oldukları belirlenmiştir. Çizelge 14 incelendiğinde C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %25'inin evli, %15'inin bekar, %40'ının eşini kaybettiği ve %20'sinin boşandığı elde edilmiştir. Çizelge 15 incelendiğinde C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %15'inin okur-yazar olmadığı, %30'unun ilkokul, %15'inin ortaokul, %25'inin lise, %15'inin üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir. Çizelge 16 incelendiğinde C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin %25'inin 1300 TL altı, %30'unun 1301-2000 TL, %30'unun 2001-2500 TL, %15'inin 2501 TL gelirlerinin olduğu görülmektedir.

#### Çizelge 12. C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerinin cinsiyet durumu

Table 12. The sexuality situation of residents in elder care C

Cinsiyet	Yüzde
Kadın	%65
Erkek	%35

#### Çizelge 13. C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin yaş durumu

Table 13. The age situation of residents in elder care C

Yaş	Yüzde
65-74	%30
75-84	%35
85+	%35

#### Çizelge14. C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin medeni durumu

Table 14. The marital status of residents in elder care C

Medeni Durum	Yüzde
Evli	%25
Bekar	%15
Eşini kaybetti	%40
Boşandı	%20

#### Çizelge 15. C yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin eğitim durumu

Table 15. The education situation of residents in elder care C

Eğitim Durumu	Yüzde
Okur-yazar değil	%15
İlkokul	%30
Ortaokul	%15
Lise	%25
Üniversite	%15

### 4.2.Hizmet Kalitesi (Servqual Skoru) Ölçümü (The measurement of Service Quality)

Hizmet işletmelerinin sundukları hizmetin kalitesinin ölçümünde en çok kullanılan yöntem Servqual ölçeğidir. Bu çalışmada sosyal hizmetler çalışan uzmanlarla yapılan görüşmelerle anket hazırlanmıştır. Anketlerin birinci bölümü demografik bilgileri ölçmeye yöneliktir. Ankette ikinci bölüm beklenen hizmet kalitesini ölçmek üzere tasarlanmıştır. Hizmet kalitesi anketleri fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven, empati olmak üzere 5 boyutta 22 sorudan oluşmaktadır. Bu sorulardan 1-4 arasındakiler fiziksel özellikler, 5-9 arasındakiler güvenilirlik, 10-13 arasındakiler heveslilik, 14-17 arasındakiler güven ve sonra olarak 18-22 arasındakiler empati olarak dağılmıştır.



İlk olarak bireylerden bakımevlerinden beklentileri hakkında sorular sorulmuştur ve beklenti içerisinde oldukları hizmeti değerlendirmişlerdir. Anketin üçüncü kısmında ise benzer sorular ile bakımevinden algıladıkları hizmeti değerlendirmişlerdir. Her iki bölümde de bakımevi sakinlerinden değerlendirmeleri 1-5 arasında değişen Likert ölçeği kullanmaları istenmiştir (1 Kesinlikle Katılmıyorum, 5 Kesinlikle Katılıyorum olacak şekilde). Yaşlı bakımevlerinin Servqual skorlarını hesaplamak için kalan sakinlerin algıladıkları hizmet skorları ve beklentileri olan hizmetin skorları hesaplanmıştır. Bu işlem 22 sorunun her biri için yapılmış olup anket yapılan sakin sayısına bölünerek ortalama skorlar bulunmuştur. Bulunan ortalama algı skorları ile beklenti skorları arasındaki fark alınarak her bir sorunun Servqual skoru elde edilmiştir. Bu ortalama skorların kendi boyutlarındaki ortalamaları alınmıştır, örneğin; fiziksel özellikler için 1-4 sorularının skorlarının toplamı 4'e oranlanarak hesaplanmıştır. Bulunan boyut skorlarının ortalamaları alınarak yaşlı bakımevinin Servqual skoru hesaplanmıştır. Hesaplanan Servqual değerleri Çizelge 17, Çizelge 18 ve Çizelge 19'da verilmiştir.

### Çizelge 17. A yaşlı bakımevi servqual skorları

Table 17. The servqual score of elder care A

		ALGILAMA	BEKLENTİ	SERVQUAL SKORU		
		ORT.	ORT.	FARK	BOYUT	TOPLAM
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	S1	4,45	4,45	0	0,225	0,0645
	S2	4,40	4,20	0,20		
	S3	4,85	4,25	0,60		
	S4	4,70	4,60	0,10		
GÜVENİLİRLİK	S5	4,35	4,60	-0,25	0,18	
	S6	4,50	4,40	0,10		
	S7	4,65	4,05	0,60		
	S8	4,55	4,35	0,20		
	S9	4,60	4,35	0,25		
HEVESİLİK	S10	4,45	4,90	-0,45	0	
	S11	4,70	4,40	0,30		
	S12	4,60	4,30	0,30		
	S13	4,35	4,50	-0,15		
GÜVEN	S14	4,65	4,20	0,45	0,1875	
	S15	4,60	4,20	0,40		
	S16	4,40	4,40	0		
	S17	4,40	4,50	-0,10		
EMPATİ	S18	4,75	4,15	0,60	-0,27	
	S19	4,25	4,40	-0,15		
	S20	3,35	4,05	-0,70		
	S21	4,65	4,35	0,30		
	S22	3,20	4,60	-1,40		

## Çizelge18. B yaşlı bakımevi servqual skorları

Table 18. The servqual score of elder care B

		ALGILAMA	BEKLENTİ	SERVOUAL SKORU		
		ORT.	ORT.	FARK	BOYUT	TOPLAM
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	S1	4,70	4,20	0,50	0,40	0,153
	S2	4,85	4,35	0,50		
	S3	4,95	4,45	0,50		
	S4	4,70	4,60	0,10		
GÜVENLİLİK	S5	4,70	4,30	0,40	0,21	
	S6	4,55	4,60	-0,05		
	S7	4,75	4,50	0,25		
	S8	4,65	4,40	0,25		
	S9	4,70	4,50	0,20		
HEVESLİLİK	S10	4,55	4,50	0,05	0,0375	
	S11	4,80	4,80	0		
	S12	4,70	4,45	0,25		
	S13	4,45	4,60	-0,15		
GÜVEN	S14	4,95	4,70	0,25	0,1375	
	S15	4,70	4,65	0,05		
	S16	4,65	4,50	0,15		
	S17	4,75	4,65	0,10		
EMPATİ	S18	4,55	4,25	0,30	-0,02	
	S19	4,40	4,40	0		
	S20	4,00	4,15	-0,15		
	S21	4,85	4,45	0,40		
	S22	3,75	4,40	-0,65		

## Çizelge 19. C yaşlı bakımevi servqual skorları

Table 19. The servqual score of elder care C

		ALGILAMA	BEKLENTİ	SERVOUAL SKORU		
		ORT.	ORT.	FARK	BOYUT	TOPLAM
FİZİKSEL ÖZELLİKLER	S1	4,30	4,45	-0,15	0,2875	0,2495
	S2	4,35	3,95	0,40		
	S3	4,75	3,75	1,00		
	S4	4,35	4,45	-0,10		
GÜVENLİLİK	S5	4,25	4,50	-0,25	0,18	
	S6	4,45	4,45	0		
	S7	4,65	4,00	0,65		
	S8	4,45	4,30	0,15		
	S9	4,60	4,25	0,35		
HEVESLİLİK	S10	4,50	4,45	0,05	0,1875	
	S11	4,40	4,20	0,20		
	S12	4,60	4,15	0,45		
	S13	4,15	4,10	0,05		
GÜVEN	S14	4,55	3,85	0,70	0,3625	
	S15	4,50	3,75	0,75		
	S16	4,55	4,35	0,20		
	S17	4,25	4,45	-0,20		
EMPATİ	S18	4,65	4,05	0,60	0,23	
	S19	4,25	4,15	0,10		
	S20	4,15	3,90	0,25		
	S21	4,50	4,05	0,45		
	S22	4,15	4,40	-0,25		

Yapılan çalışmada yaşlı bakımevlerinde kalan sakinlerin demografik özellikleri olan cinsiyet ve eğitim durumlarına göre hizmet kalitesi (servqual skoru) değerlerinde farklılıklar olup olmadığı karşılaştırmalar sonucu bulunmuştur.

#### A Yaşlı Bakımevinde Yapılan Karşılaştırmalar (Comparisons in an Elderly Home A)

##### Çizelge 20. Cinsiyete göre yapılan karşılaştırmalar

Table 20. The comparisons due to gender

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
Kadın	4,5495	4,2809	0,2686
Erkek	4,3585	4,4342	-0,0757

##### Çizelge 21. Eğitim durumuna göre karşılaştırmalar

Table 21. The comparisons due to education situation

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
İlkokul	4,5090	4,5545	-0,0455
Ortaokul	4,5340	4,5068	0,0272
Lise	4,6734	4,4503	0,2231
Üniversite	4,3543	4,7020	-0,3477

Çizelge 20'de görüldüğü üzere yapılan cinsiyet karşılaştırmaları sonucunda A yaşlı bakımevinde kalan kadın sakinlerin aldıkları hizmetten daha memnun oldukları erkek sakinlerin aldıkları hizmetten memnun olmadığı görülmektedir. Erkek sakinlere verilen hizmette iyileştirmeler yapılması gerektiği görülmektedir.

Çizelge 21'de görüldüğü üzere eğitim durumu karşılaştırmalarında ortaokul ve lise mezunları aldıkları hizmetten memnunken ilkokul ve üniversite mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olmadığı görülmektedir. İlkokul, üniversite mezunlarına verilen hizmette iyileştirmeler yapılması gerekmektedir.

#### B Yaşlı Bakımevinde Yapılan Karşılaştırmalar (Comparisons in an Elderly Home B)

##### Çizelge 22. Cinsiyete göre yapılan karşılaştırmalar

Table 22. The comparisons due to gender

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
Kadın	4,8220	4,4204	0,4016
Erkek	4,625	4,5454	0,0796

##### Çizelge 23. Eğitim durumuna göre yapılan

Table 23. The comparisons due to the education situation

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
İlkokul	4,9545	4,50	0,4545
Ortaokul	4,6818	4,25	0,1818
Lise	4,6590	4,4318	0,2272
Üniversite	4,5544	4,5134	0,041

Çizelge 22.'de görüldüğü üzere yapılan cinsiyet karşılaştırmaları sonucunda B yaşlı bakımevinde kalan hem kadın sakinlerin hem erkek sakinlerin aldıkları hizmetten memnun oldukları görülmektedir.

Çizelge 23'de görüldüğü üzere eğitim durumu karşılaştırmalarında tüm eğitim durumlarındaki sakinlerin aldıkları hizmetten memnun oldukları ama aralarında farklılıklar olduğu görülmektedir.

### C Yaşlı Bakımevinde Yapılan Karşılaştırmalar (Comparisons in an Elderly Home C)

#### Çizelge 24. Cinsiyete göre yapılan karşılaştırmalar

Table 24. The comparisons due to gender

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
Kadın	4,2993	4,1084	0,1909
Erkek	4,6096	4,2855	0,3241

#### Çizelge 25. Eğitim durumuna göre yapılan karşılaştırmalar

Table 25. The comparisons due to education situation

	ALGI ORT.	BEKLENTİ ORT.	FARK
İlkokul	4,3181	4,3477	-0,029
Ortaokul	3,6772	4,3772	-0,7
Lise	4,6636	4,2818	0,3818
Üniversite	4,8090	4,3477	0,4613

Çizelge 24.'da hem erkeklerin hem de kadınların aldıkları hizmetten memnun oldukları söylenebilir. Çizelge 25'de lise ve üniversite mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olduğu ancak ilkokul ve ortaokul mezunu sakinlerin memnun olmadığı söylenebilir. İlkokul ve ortaokul mezunu sakinlerine verilen hizmette iyileştirmeler yapılması gerekmektedir.

Üç yaşlı bakımevi birlikte ele alınarak popülasyon için cinsiyet ve eğitim açısından karşılaştırılmıştır.

#### Çizelge 26. A,B,C yaşlı bakımevleri için cinsiyet açısından karşılaştırma

Table 26. The comparisons due to elder care A, B and C in terms of gender

Cinsiyet	Algı Ort.	Beklenti Ort.	Fark
Kadın	4,5569	4,2699	0,287
Erkek	4,5310	4,4217	0,1093

#### Çizelge 27. A,B,C yaşlı bakımevi için karşılaştırma

Table 26. The comparisons due to education situation elder care A, B and C

Eğitim Durumu	Algı Ort.	Beklenti Ort.	Fark
İlkokul	4,5939	4,4674	0,1265
Ortaokul	4,2977	4,378	-0,0808
Lise	4,6653	4,3880	0,2773
Üniversite	4,5726	4,5210	0,0516

Çizelge 26 incelendiğinde popülasyon için hem kadınların hem erkeklerin aldıkları hizmetten memnun kaldıkları, Çizelge 27 ele alındığında ise sadece ortaokul mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olmadıkları görülmüştür.

## SONUÇ (RESULT)

Hizmet sektörü giderek büyüyen bir sektör olarak gelecekte rekabetin daha da artacağı bir eğilim izlemektedir. Rekabet avantajı sağlamak isteyen işletmelerin hizmet kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Hizmet kalitesini ölçmekse müşterilerin aldıkları hizmetlerden tatmin olup olmadıklarının öğrenilip, tatminsizlik nedenlerini araştırarak bu nedenler üzerine yoğunlaşmayı gerektirmektedir. Bu nedenlerin iyileştirilmesi ölçülebilir olmaları ile mümkün olabilecektir.

Ülkemizde yaşlı nüfus giderek artmaktadır. Dünya ülkeleri ele alındığında yaşlı nüfusun genel nüfusa oranı sıralamasında 13. olarak yer almaktadır. Alışlagelmiş sistemden farklı olarak son yıllarda

nüfus atışı, göçler nedeniyle çekirdek aile yapısına dönüş, geniş aile sayısının azalması, kadınların çalışma hayatında aktif rol alması, doğurganlığın azalması gibi sebeplerle yaşlı nüfusu artmakta ve yaşlı bakımı zorlaştırmakta hatta yaşlı bakımını sağlayan kurum ve kuruluşlara ihtiyacı arttırmaktadır.

Bu çalışmada Ankara'da faaliyet gösteren devlete ait 3 farklı yaşlı bakımevinde kalan sakinlerin hizmet kalitesi memnuniyetlerinin ölçülmesi hedeflenmiştir. Bu amaçla SHÇEK'te görev yapan uzman kişilerle yapılan görüşmelerle hazırlanan anket soruları düzenlenerek memnuniyet ölçümü için Servqual yöntemi kullanılmıştır. Anket üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik bilgileri içermektedir. İkinci bölümde beklenen hizmet kalitesini, üçüncü kısımda ise algılanan hizmet kalitesini değerlendirecek şekilde tasarlanmıştır. Bu kuruluşlarda hizmet kalitesi ölçümü yaparak, bakımevlerinin hangi boyutlar üzerinde kalite iyileştirmeleri yapmaları gerektiği konusunda literatüre katkı sağlanmıştır. Servqual skorlarına bakılarak anket yapılan 3 yaşlı bakımevinde de kalan sakinlerin genel olarak verilen hizmetten memnun oldukları, ancak alt boyutlar incelendiği zaman A ve B yaşlı bakımevinde empati boyutunda iyileştirmeler yapılması gerekmektedir. Ayrıca üç bakımevi sakinlerinin hizmet kalitesi memnuniyet durumları cinsiyet ve eğitim düzeyine göre değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesi memnuniyet durumları cinsiyete göre değerlendirildiğinde A bakımevi için kadınların memnun olduğu erkeklerin memnun olmadığı ve B ve C bakımevlerinde hem erkeklerin hem de kadınların hizmetten memnun olduğu görülmektedir. Eğitim düzeyi olarak hizmet kalitesi memnuniyet durumları incelendiğinde; A bakımevinde ortaokul ve lise mezunları hizmetten memnunken ilkokul ve üniversite mezunlarının memnun olmadığı, B bakımevinde her eğitim düzeyindeki sakinlerin memnun olduğu, C bakımevinde ise lise ve üniversite mezunlarının hizmetten memnun olduğu ancak ilkokul ve ortaokul mezunlarının hizmetten memnun olmadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca üç huzurevi birlikte değerlendirildiğinde popülasyon için hem kadınların hem erkeklerin aldıkları hizmetten memnun kaldıkları, eğitim açısından ele alındığında ise sadece ortaokul mezunlarının aldıkları hizmetten memnun olmadıkları görülmüştür. Çalışma sonuçları ilgili kurumların yöneticileriyle paylaşılmıştır. Sonuçlardan hareketle memnuniyetsizlik sebepleri araştırılacak ve memnuniyetin artırılmasına yönelik düzeltici faaliyetler hayata geçirilecektir.

#### KAYNAKÇA (REFERENCES)

- Kuzu, A.,2010,Yaşlı Bakım Kurumlarında Hizmet Kalitesi Kavramı ve Kavramsal Hizmet Kalitesi Modeli: Servqual Uygulaması",Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi.
- Ardahan, M.,2010, "Yaşlılık ve huzurevi" *Aile ve Toplum*, 5,20.
- Yumuşak, N. U.,2006," *Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Uşak Ticaret Ve Sanayi Odası Uygulaması*"(Doctoral Dissertation, Deü Sosyal Bilimleri Enstitüsü).
- Güzel, D.,Kotan, G., 2013, "Kütüphanelerde Hizmet Kalitesi Ölçümü Atatürk Üniversitesi Merkez Kütüphanesi'nde Bir Uygulama", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3(2), 11-24.
- Türk, Z.,2009, "Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi Müşteri Tatmini Ve Sadakati: Servperf Ölçeği", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 399-416.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L.,1988," Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Eleren,A., Bektaş, Ç., Görmüş, A.Ş.,2007,"Hizmet sektöründe hizmet kalitesinin SERVQEL yöntemi ile ölçülmesi ve hazır yemek işletmesinde bir uygulama, *Finans Politik &EkonomikYorumlar*,44(514),75-88.
- Filiz, Z., Kolukısaoğlu, S., 2013, "Servqual Yöntemi Ve Bir Hizmet İşletmesinde Uygulama", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi EYİ 2013 Özel Sayısı*.
- Bulgan, U.,2002, Kütüphanecilik sektöründe hizmet kalitesinin ölçümü ve bir üniversite kütüphanesi uygulaması. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Türkiye.
- Yousapronpaiboon, K.,2014, "Servqual: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1088-1095.

- Peprah, A. A., Atarah, B. A., 2014, "Assessing Patient's Satisfaction Using Servqual Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana", *International Journal of Business and Social Research*, 4(2), 133-143.
- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E., Hoseini, S. H., 2014, "Service Quality Assessment of a Referral Hospital in Southern Iran With Servqual Technique: Patients' Perspective", *BMC Health Services Research*, 14(1), 322.
- Akbari, P., Darabi, A., 2015, "Factors Affecting Customer Satisfaction, Quality Banking Services to Iran, Using the Servqual Model Case Study: Resalat Bank of Kermanshah Province", *Advanced Social Humanities and Management* 1(4) 2015:1-5.
- Roslan, N. A. A., Wahab, E., Abdullah, N. H., 2015, "Service Quality: A Case Study of Logistics Sector in Iskandar Malaysia Using Servqual Model", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 172, 457-462.
- Stefano, N. M., Casarotto Filho, N., Barichello, R., & Sohn, A. P., 2015, "A Fuzzy Servqual Based Method for Evaluated of Service Quality in The Hotel Industry", *Procedia CIRP*, 30, 433-438.
- Ali, M., Raza, S. A., 2017, "Service Quality Perception and Customer Satisfaction in Islamic Banks of Pakistan: The Modified Servqual Model", *Total Quality Management & Business Excellence*, 28(5-6), 559-577.
- Srinivasan, K., Saravanan, S., 2015, "Delivery of Public Health Care Services: Assessing Customer Satisfaction Using Servqual Approach", *Ijaiem*, 4(7), 6-14.
- Abukhalifeh, A. N., Som, A. P. M., 2015, "Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Restaurants' Service Quality", *Advances in Environmental Biology*, 9(3), 160-162.
- Li, M., Lowrie, D. B., Huang, C. Y., Lu, X. C., Zhu, Y. C., Wu, X. H., ... & Zhao, P., 2015, "Evaluating Patients' Perception of Service Quality at Hospitals in Nine Chinese Cities by Use of The Servqual Scale", *Asian Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5(6), 497-504.
- Saeedpoor, M., Vafadarnikjoo, A., Mobin, M., Rastegari, A., 2015, "A Servqual Model Approach Integrated with Fuzzy AHP And Fuzzy TOPSIS Methodologies to Rank Life Insurance Firms", In *Proceedings of The International Annual Conference of The American Society for Engineering Management*. (P. 1). American Society for Engineering Management (Asem).
- Ceylan, C., Ozcelik, A. B., 2016, "A Circular Approach to Servqual And Holsat: An Implementation Suggestion" *Journal of Hotel Business Management*, 5(1).
- Yin, S. Y., Huang, K. K., Shieh, J. I., Liu, Y. H., Wu, H. H., 2016, "Telehealth Services Evaluation: A Combination of Servqual Model and Importance-Performance Analysis", *Quality & Quantity*, 50(2), 751-766.
- Wagner, A., Merino, E. A. D., Martinelli, M., Polacinski, É., Da Silva Wegner, R., Godoy, L. P., 2018, "The Quality of Services in A Higher Education Institution: An Evaluation for The Integration of AHP, Servqual and QFD Methods" *Disciplinarum Scientia | Sociais Aplicadas*, 13(1), 109-130.
- Qolipour, M., Torabipour, A., Khiavi, F. F., & Malehi, A. S., 2018, "Assessing Medical Tourism Services Quality Using Servqual Model: A Patient's Perspective", *Iranian Journal of Public Health*, 47(1), 103.
- Fan, L. H., Gao, L., Liu, X., Zhao, S. H., Mu, H. T., Li, Z., Shi, L., Wang, L., Jia, X., Ha, M., Lou, F. G., 2017, "Patients' Perceptions of Service Quality in China: An Investigation Using the Servqual Model", *Plos One*, 12(12), E0190123.
- Meesala, A., Paul, J., 2018, "Service Quality, Consumer Satisfaction and Loyalty in Hospitals: Thinking for The Future", *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261-269.
- Nyandwe, J., Mapatano, M., Lussamba, P., Kandala, N. B., & Kayembe, P., 2017, Measuring Patients' Perception on The Quality of Care in The Democratic Republic of Congo Using A Modified, Service Quality Scale (Servqual)", *Archives of Science*, 1(2), 1000108.
- Ahmed, A., Khuwaja, F. M., Othman, I. B. L., Qureshi, M. A., & Ali, R. A., 2017, "Validation of Servqual Model in Relation to Customer Loyalty: Evidence from FMCGS In Pakistan", *Sukkur IBA Journal of Management and Business*, 4(2), 54-76.

- Kasliwal, N., Singh, J., 2018, "Service Quality Perception Towards E-CRM Practices Among Customers of Private and Public-Sector Banks of Rajasthan Using Servqual Method", *International Journal of Emerging Research in Management and Technology (Ijermt)*, 7(3), 22-29.
- Kargari, M., 2018, "Ranking of Performance Assessment Measures at Tehran Hotel by Combining Dematel, Anp, And Servqual Models Under Fuzzy Condition", *Mathematical Problems in Engineering*, 1-15.
- Midor, K., Kučera, M., 2018, "Improving the Service with The Servqual Method", *Management Systems in Production Engineering*, 26(1), 60-65.
- Faizah, A., Syafei, W. A., Isnanto, R. R., 2018, "Total Quality Management of Information System for Quality Assessment of Pesantren Using Fuzzy-Servqual", In *E3s Web of Conferences* (Vol. 31, P. 10011). EDP Sciences. 1-6.
- Samal, A., Pradhan, B. B., Mishra, M. R., & Jena, J., 2018, "Prospect of Medical Tourism in The State of Odisha: An Analytical Report from The Selected Private Tertiary Care Hospitals", *Indian Journal of Public Health*, 9(5), 231-237.
- Purwantini, V. T., & Sutanto, Y., 2018, "The Model of Flood Control Using Servqual Method and Importance Performance Analysis in Surakarta City-Indonesia", In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1025, No. 1, P. 012123). IOP Publishing.