

Bankacılık Sektöründe SERVQUAL Analizi Uygulaması

Özet

Zeynep FİLİZ¹

Yoğunlaşan rekabet ve ekonominin liberalizasyonu sonucu bankalar, müşterileri için farklı hizmetler sunma ve değer yaratma arayışı içine girmişlerdir. Bu nedenle bankaların farklı olma üstünlüğü yaratmanın yanı sıra müşteri tatmini ve sadakati yaratmak için rakiplerinden farklı stratejiler geliştirmeleri ve onların sunduğu değerlerden daha üstün değerler sunmaları kaçınılmazdır. Bu çalışma Denizli’de bulunan bir kamu ve bir özel bankanın müşterilerinin, bankaların kendilerine sunduğu hizmetlere ilişkin beklenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı belirleyebilmek amacıyla yapılmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarını tespit etmek, bunların önem derecesini saptamak ve iki bankayı birbiri ile karşılaştırmak amacıyla SERVQUAL hizmet kalitesi ölçüm metodu kullanılmıştır. Çalışma sonucunda ilk göze çarpan, özel banka müşterilerinin algılanan hizmet kalitesi skorlarının daha yüksek olmasıdır. İki bankanın karşılıklı olarak kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi skorlarının özel banka için de kamu bankası için de “Hesivlilik” boyutunda en yüksek düzeye çıktığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Kalite, Hizmet Kalitesi Ölçümü, SERVQUAL, Bankacılık Sektörü

A SERVQUAL Analysis Application in Banking Sector

Abstract

As a result of intensive competition and liberalization of economy; the banks have begun to search to offer more different services and to create value for their customers. For this reason besides creating distinguishing superiority to create customer satisfaction and loyalty it is inevitable for the banks to develop different strategies and to offer more superior values than the other competitors. This study was conducted to reveal the difference between expected service and perceived performance of customers about the services by the private and public banks in Denizli. The SERVQUAL service quality measurement method was used in purpose of determining the dimensions of service quality, assigning the significance level of these dimensions and comparing these two banks (a private bank and a public bank) with each other. One of the findings of the study is that perceived service quality scores of private bank customers are higher than public bank customers’ scores. When compared with each other, the perceived service quality scores on quality dimensions are higher in “Responsiveness” for private bank and they are higher in “Responsiveness” for public bank.

¹ Yrd. Doç. Dr., Eskişehir Osman-gazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, Eskişehir, zfiliz@ogu.edu.tr

Keywords: Service, Quality, Measuring Service Quality, SERVQUAL, Banking Sector