

Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi ile Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama

Özet

Zeynep FİLİZ¹

Hizmet sektöründeki tüm firmalar gibi bankalar da, artan rekabet karşısında iyi ve kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar. Bir işletmenin başarısı, hizmet fonksiyonunun ne kadar iyi olduğuna değil, müşterinin o fonksiyondan beklentilerinin ne ölçüde karşılandığına bağlıdır. Buda bir bakıma verilen hizmetten ne kadar memnun olduğunun ölçüsüdür. Bu çalışmada, Çorum il merkezinde bir kamu bir özel banka müşterilerinin bankaların sunmuş olduğu hizmetlerden memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Müşterilerin bankaların hizmet kalitesini ölçmek için bir anket kullanılmıştır. İki banka da toplam 400 müşteri ile görüşülmüştür. Analiz sonucunda ilk göze çarpan özel banka müşterilerinin algılanan hizmet kalitesi skorlarının daha yüksek olmasıdır. Bunun yanı sıra kalite boyutları açısından banka müşterilerinin en fazla önemi "Güvenilirlik" boyutuna verdikleri anlaşılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: SERVQUAL, Hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Algı, Beklenti

The Measurement of Service Quality by SERVQUAL Method in Service Sector and an Application of Banking Sector

Abstract

Banks, like any other firm in service sector should provide better and qualified services in the face of fierce competition. The success of a firm stems from the extent in which it meets needs of customer rather than how good its service function is. In this study, satisfaction level of the customers about the services by the private and public banks in Çorum was investigated. A questionnaire to measure the service quality of private and public banks was used and a total of 400 customers at two banks were interviewed. One of the findings of the study is that perceived service quality scores of private bank customers are higher than public bank customers' scores. In addition customers have given most of the importance to dimension of "Reliability".

Keywords: SERVQUAL, Service Quality, Satisfaction, Perception, Expectation

¹ Yrd. Doç. Dr., Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, Eskişehir, e-mail: zfiliz@ogu.edu.tr