


Article Arrival : 03/07/2021

Published : 25.08.2021

Doi Number  <http://dx.doi.org/10.26449/sssj.3485>Reference  Güney, A.E., Yıldırım, A., Balcı, O. (2021). "Hizmet Kalitesi Açısından Servqual Konusu İle İlgili Çalışmaların Bibliyometrik Analizi" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:7, Issue:86; pp:3476-3489. 

HİZMET KALİTESİ AÇISINDAN SERVQUAL KONUSU İLE İLGİLİ ÇALIŞMALARIN BİBLİYOMETRİK ANALİZİ

Bibliometric Analysis Of Studies Related To Servqual In Terms Of Service Quality

Alp Eren GÜNEY

Marmara Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Doktora, İstanbul/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0001-6628-0883>**Aydın YILDIRIM**

Süleyman Demirel Üniversitesi, SBE, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Doktora, Isparta/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-1880-693X>**Arş. Gör. Orhan BALCI**

Çankırı Karatekin Üniversitesi, İşletme Bölümü, Araştırma Görevlisi, Çankırı/Türkiye

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8098-653X>

ÖZET

Tüketiciler durumsal, duygusal ve bilişsel birçok faktörden etkilenerek değerlendirme ve karar verme sürecinde olumlu ya da olumsuz duygular yaşayabilmektedirler. Bu çalışma, tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirme ve ölçme amacına hizmet eden Servqual ölçeğinin literatürdeki tarihsel gelişimini göstermeyi amaçlamaktadır. Web of Science veri tabanından ulaşılan çalışma verileri hizmet kalitesi açısından servqual ölçeğinin hangi bağlamlarda çalışıldığı, tarihsel gelişiminin nasıl olduğu ve hangi yöne doğru evrildiği gösterilmeye çalışılmıştır. Veri tabanından "Topic" olarak aratıldığında, ulaşılan çalışma sayısı 1328, "title" olarak aratıldığında 135 çalışmanın verisine ulaşılabilmektedir. Hizmet kalitesi açısından Servqual ölçeğinin, veri tabanında bulunan bilimsel çalışmalardaki genel seyrini görebilmek için spesifik olarak "web of science category" bölümünden alan kısıtlamasına gidilmemiştir. Bu amaçla 1328 çalışmanın verisi çekilip Vosviewer programında analiz edilmiştir. Bu çalışmada bibliyometrik analiz öncesi faydalı olacağı düşünüldüğünden konu ile ilgili kısa bir literatür çalışması ile hizmet kalitesi, hizmet kalitesi kriterleri, servqual ölçeği ve bu ölçekten türetilen diğer ölçekler ele alınmıştır.

Anahtar Kelimeler: "Hizmet Kalitesi", "SERVQUAL", Bibliyometrik Analiz

ABSTRACT

Consumers can experience positive or negative emotions in the evaluation and decision-making process by being affected by many situational, emotional and cognitive factors. This study aims to show the historical development of the Servqual scale, which serves the purpose of evaluating and measuring the service quality of consumers, in the literature. The study data obtained from the Web of Science database has been tried to show in which contexts the servqual scale is studied in terms of service quality, how its historical development is and in which direction it has evolved. When the database was searched as "topic", the number of studies reached was 1328, and when it was searched as "title", the data of 135 studies could be reached. In terms of service quality, in order to see the general course of the Servqual scale in the scientific studies in the database, no field restriction was applied specifically to the "web of science category" section. For this purpose, the data of 1328 studies were drawn and analyzed in the Vosviewer program. In this study, service quality, service quality criteria, servqual scale and other scales derived from this scale are discussed with a short literature study on the subject, since it is thought to be useful before bibliometric analysis.

Key Words: "Service Quality", "SERVQUAL", "Bibliometric Analysis"

1. GİRİŞ

Kalite, operasyonel verimlilik ve iyileştirilmiş iş performansı elde etmek için stratejik bir araç olarak tanınmaya başlamıştır. Bu hem mal hem de hizmet sektörleri için geçerlidir. Ancak hizmet işletmelerinde hizmet kalitesinin yönetimindeki sorun, hizmetleri mallardan farklı kılan doğal özellikleri nedeniyle kalitenin kolayca belirlenip ölçülebilir olmamasıdır. Hizmet kalitesi kavramının geçmişte çeşitli tanımları yapılmış ve farklı tanımlara dayalı olarak hizmet kalitesini ölçmek için farklı ölçekler ortaya atılmıştır. Servqual ve Servperf iki ana hizmet kalitesi ölçüm ölçeğini oluşturmaktadır (Jain ve Gupta, 2004, s.25).

Hizmet kalitesini ölçmek, kendine özgü özellikleri nedeniyle zordur: soyutluk, heterojenlik, ayrılmazlık ve bozulabilirlik (Bateson, 1995). Hizmet kalitesi, algı ve beklenti kavramlarıyla bağlantılıdır (Parasuraman vd., 1985, 1988). Müşterilerin hizmet kalitesi algıları, hizmet öncesi beklentileri ile gerçek hizmet deneyimlerinin karşılaştırılmasından kaynaklanmaktadır. Algular beklentileri aşarsa hizmet mükemmel olarak kabul edilecektir; sadece beklentilere eşitse, iyi veya yeterli olarak kabul edilecektir; hizmet, bunları karşılamıyorsa kötü, zayıf veya yetersiz olarak sınıflandırılacaktır (Vázquez ve diğerleri, 2001). Bu bakış açısına dayanarak, Parasuraman ve diğerleri, çoğunlukla popüler olan Servqual olarak bilinen hizmet kalitesini ölçmek için bir ölçek geliştirmiştir. Bu ölçek, beklentiler ve algular arasındaki farkı hesaplayarak hizmet kalitesini operasyonel hale getirir ve her ikisini de 'somutlar', 'güvenilirlik', 'yanıt verebilirlik', 'güvence' ve 'empati' olarak bilinen beş hizmet kalitesi boyutunu temsil eden 22 maddeyle ilişkili olarak değerlendirir. Servqual ölçeği, çeşitli hizmet ortamlarında, kültürel bağlamlarda ve sunulan hizmetin kalitesi gibi coğrafi konumlarda yürütülen çok sayıda çalışmada test edilmiş ve/veya uyarlanmıştır. Ancak gerçekleştirilen çalışmalar Parasuraman ve diğerleri (1988) tarafından önerilen faktör yapısını desteklememektedir. Bu yüzden ölçeğin evrenselliği ve boyutları da eleştirilene konu olmuştur ve uygulandıkları belirli hizmet sektörüne göre özelleştirilmesi gerektiği ileri sürülmektedir (Naik, Gantasala, ve Prabhakar, 2010, s.232).

Kümeleme teknikleri bibliyometrik araştırmalarda önemli bir rol oynamaktadır. Kümeleme teknikleri, temel olarak istatistik, bilgisayar bilimi ve ağ bilimi gibi alanlarda geliştirilmiştir. Bibliyometristler genellikle kendi kümeleme tekniklerini geliştirmezler, ancak diğer alanlarda geliştirilmiş mevcut kümeleme tekniklerini kullanırlar. Bu teknikleri, bazen teknikleri bibliyometrik verilerin belirli özelliklerine uyarladıktan sonra, bibliyometrik veri setlerine uygularlar. Kümelenecek nesnelerin sayısı nispeten sınırlı olduğunda (örneğin, en fazla birkaç yüz nesne), bir kümeleme tekniğinden elde edilen sonuçların analiz edilmesi ve yorumlanması genellikle önemli zorluklara neden olmaz. Bununla birlikte, çok sayıda nesneyle uğraşırken, bir kümeleme çözümünü analiz etmek ve yorumlamak kolay olmaktan uzaktır (Van Eck ve Waltman, 2017, s.1053-1054). Araştırmacıların bibliyometrik yöntemi benimsemelerinin çeşitli nedenleri vardır. Bunlardan biri, bibliyometrik yöntemler, bilimsel incelemelere genel bakış elde edilmesine yardımcı olur. Ayrıca bu çalışmada, ağları bibliyometrik olarak oluşturmak, görselleştirmek ve değerlendirmek için VOSviewer'ı programı kullanılmıştır. Bibliyometrik haritalamaya da yardımcı olabilecek mevcut başka bilgisayar yazılımları da vardır; ancak VOSviewer, bibliyometrik haritanın grafik gösterimine odaklanır, bu da izleyicinin geniş görüntüleme işlevi nedeniyle bibliyometrik haritaları kolayca değerlendirmesini ve yorumlamasını sağlar. Bibliyometri, kadar çeşitli bağlamlarda farklı makaleleri değerlendirmek ve veri ağlarını görselleştirmek için çeşitli çalışmalarda yaygın olarak kullanılmaktadır (Nobanee ve diğ. 2021, s.3).

Web of Science veri tabanından "Servqual" ve "Service Quality" kelimeleri "topic" ve "title" olarak aratılarak ulaşılan çalışmalardan yola çıkarak, konunun hangi bağlamlarda çalışıldığı, gelişiminin nasıl ve hangi yöne doğru evrildiği gösterilmeye çalışılmıştır. Veri tabanından "topic" olarak aratıldığında ulaşılan çalışma sayısı 1328, title olarak aratıldığında 135 çalışmanın verisine ulaşılabilmektedir. Hizmet kalitesi açısından Servqual ölçeğinin veri tabanında bulunan bilimsel çalışmalardan genel seyrini görebilmek için spesifik olarak "web of science category" bölümünden alan kısıtlamasına gidilmemiştir. Bu amaçla 1328 çalışmanın verisi çekilip Vosviewer programında analiz edilmiştir. Bu çalışmada bibliyometrik analiz öncesi faydalı olacağı düşünüldüğünden konu ile ilgili kısa bir literatür çalışması ile hizmet kalitesi, hizmet kalitesi kriterleri, Servqual ölçeği ve bu ölçekten türetilen diğer ölçekler ele alınmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Hizmet Kalitesi

Bugün birçok pazarda, ürün ve hizmet kalitesinin güvenilirliği olarak dar bir şekilde tanımlanan kalitenin, bir zamanlar olduğu gibi rekabetçi silah olmadığı belirtilmelidir. Şimdi belirli bir gereklilik olarak bekleniyor ve pazar için giriş seviyesi bir özellik olarak kabul ediliyor (Dale, 2003, s.3). Lascelles ve Dale, 74 İngiliz CEO'suna uyguladıkları bir anket raporunda, "Hemen hemen tüm katılımcılar, ürün ve hizmet kalitesinin uluslararası rekabet edebilirlikte önemli bir faktör olduğuna inanıyor." belirtmektedir (Lascelles ve Dale, 1990, s.69).

Hizmet pazarlaması modelleri ve hizmet yönetim modelleri geliştirmek için pazardaki tüketicilerin gerçekten aradıklarını şeyin ne olduğunu ve işletmelerin müşteri ilişkilerinde neleri değerlendirdiklerini net olarak bilmek gerekir. Bununla birlikte, hizmet pazarlamasıyla ilgili bilimsel yayınlar, tüketicilerin bir



hizmet kalitesini nasıl algıladığını ve değerlendirdiğine dair açık bir model içermemektedir. İhtiyaç olan şey hizmet kalitesini müşterilerin nasıl algılandığını açıklayan hizmet kalitesi modelidir. Bu ve hizmet kalitesinin bileşenleri bilindiğinde, hizmet odaklı konseptleri ve modelleri daha başarılı bir şekilde geliştirilebilecektir. "Hizmet kalitesi" kavramı hem akademik alanda çalışanlar hem de uygulayıcılar tarafından kullanılmaktadır. "Kalite" terimi, genellikle bir dizi kaynağın ve faaliyetin bir fonksiyonu değil, bir değişkeniymiş gibi kullanılır. Örneğin, hizmet firmalarının iki unsur olmaksızın gelecekte başarılı bir şekilde rekabet edebilmelerini sağlar: *hizmet kalitesinin tüketici tarafından nasıl algılandığını tanımlamak ve hizmet kalitesinin nasıl etkilendiğini belirlemek*. Bu nedenle, hizmetin kalitesi iki değişkene bağlıdır: *algılanan hizmet ve beklenen hizmet*. Bu nedenle, bir hizmet kalitesi modelinde, bu değişkenler üzerinde etkisi olan firmanın kontrolü altında ve hemen kontrolü dışında olan kaynakları ve faaliyetlerin bilinmesi gerekmektedir (Grönroos, 1984, s.36-37).

Sonuç olarak, hizmet kalitesi bir tüketici yargısı olarak hizmet beklentilerinin tüketicilerin gerçek hizmet algıları ile karşılaştırmasından kaynaklanır. Bir eksiklik varsa, sağlayıcıların kapatmak isteyeceği bir hizmet kalitesi boşluğu vardır. Ancak, iki önemli konuya dikkat etmek gerekir: • Daha yüksek performans seviyeleri daha yüksek beklentilere yol açar, • Performanstan daha büyük beklentiler bulmak, algılanan kalitenin tatmin edici olmaktan daha az olduğunu ima eder. Bu, hizmetin düşük kalitede olduğu anlamına gelmez: kalite, başlangıç beklentilerine göredir. Hizmet kalitesi boşlukları kavramı, Berry ve meslektaşlarının kapsamlı araştırmalarından geliştirilmiştir. Hizmet kalitesini, tüketicilerin bir hizmetten beklentileri ile bir kuruluşun gerçek hizmet sunumu algıları arasındaki boşluğun bir işlevi olarak tanımladılar ve bu boşluğun bir kuruluşta meydana gelebilecek diğer birkaç boşluktan etkilendiğini öne sürdüler (Dale, 2003, s.206):

Boşluk 1. Tüketici beklentileri - tüketici beklentilerinin yönetim algıları

Boşluk 2. Tüketici beklentilerinin yönetim algıları - hizmet kalite spesifikasyonları

Boşluk 3. Hizmet kalite spesifikasyonları - sunulan gerçek hizmet

Boşluk 4. Sunulan gerçek hizmet - hizmetle ilgili dış iletişim

Hizmet kalitesini iyileştirmenin amacı, müşteri sadakati yaratmaktır ve kötü hizmet veren firmalar hizmet kalitelerini önemli ölçüde artırmalıdır (Berry, 1995, s.243). Ayrıca Araştırmalar, yöneticilerin müşteri şikayetlerini, önerilerini ve sorgularını ürün ve hizmet kalitesinin temel göstergeleri olarak gördüklerini ortaya koymuştur (Dale, 2003, s.13).

2.2. Hizmet Kalite Kriterleri

Hizmet kalitesinin belirlenmesi konusunda en fazla sayıda rapor Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, s.47) tarafından sunulmuş ve araştırmalarında, müşterilerin hizmet beklentilerini ve algılarını karşılamada 10 önemli boyut tanımlamışlardır. Ayrıca başka bir araştırmada görüşülen her yöneticiden hizmet kalitesini tanımlamasını istenmiş. Bir bankacı bunun "müşteri ihtiyaçları ile ilgili standartlar belirlediğini ve karşıladığını", bir menkul kıymetler yöneticisi, "Hizmet kalitesi, her şeyden önce müşterinin menfaatinin gerçek temsilidir.", ürün onarım yöneticisi, "İlk seferinde doğru yapan yetkili bir teknisyen tarafından makul bir maliyetle makul bir sürede servis yapılmasıdır" olarak cevaplar verildiği görülmüştür. Araştırmada uygulanan odak grup görüşmelerinden, hizmet kalitesinin on belirleyicisini belirlenmiştir. Tüketicilerin görüşmelerde hizmet beklentileri, öncelikleri ve deneyimleri hakkında yaptığı tüm yorumlar bu on kategoriden birine girmektedir. Kategorilerin göreceli önemi bir hizmet endüstrisinden diğerine değişmekle birlikte, çoğu (hepsi değil) tüketici hizmet endüstrilerinde hizmet kalitesinin belirleyicilerinin listelemişlerdir (Berry, Zeithaml, ve Parasuraman, 1985, s.46): Güvenilirlik "Reliability", Cevaplanabilirlik "Responsiveness", Ulaşılabilirlik "Access", İletişim "Communication", Nezaket "Courtesy", Güvenilirlik "Credibility", Güvenlik "Security", Anlaşılabilirlik "Understanding", Elle Tutulanabilirlik "Tangibles", Yeterlilik "Competence". Yine aynı çalışmada Parasuraman, Zeithaml ve Berry, (1985, s.41), hizmet kalitesiyle bağlantılı olarak hizmetlerin incelenmesi açısından üç özellik önerilmiştir: a) Tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmesi *mal/ürün (somut)* kalitesini değerlendirmesine göre daha zordur, b) Hizmet kalite algısı, beklentilerin gerçekleşen hizmet performans ile karşılaştırılmasıdır, c) Tüketicilerin kalite değerlendirmeleri sadece *hizmetin sonucunu* değerlendirmesi ile ilgili değildir, hizmetin sunulduğu *süreci* değerlendirilmesini de içerir.

2.3. Hizmet Kalite Ölçümleri ve Servqual Modeli ve Türetilen Modeller

Kaliteli hizmet sunmak rekabetçi ortamda hayatta kalmak ve başarılı olmak için temel bir strateji olarak kabul edilmektedir. 1980'lerde hem akademik alan hem de yönetsel alanın temel birincil vurgusu, hizmet kalitesinin müşteriler için ne anlama ifade ettiği ve müşteri beklentilerini karşılayacak stratejiler geliştirmesidir (örneğin Parasuraman, Zeithaml ve Berry 1985, 1988). Hizmet kalitesi gündemi artık diğer sorunları içerecek şekilde değişti ve yeniden yapılandırıldı. Bugün en yüksek öncelikli konu, hizmet kalitesinin kurumun kar ve diğer finansal sonuçları üzerindeki etkisini anlamayı içerir (Zeithaml, Berry ve Parasuraman, 1996, s.31).

Hizmet kalitesini ölçmek adına ilk model Grönroos (1984, s.40) tarafından geliştirilmiştir. Model hizmette kalite için üç boyut üzerinde durmuştur: *Kurumsal imaj, fonksiyonel kalite ve teknik kalite*. *Teknik kalite boyutu* tüketici değerlendirmelerini içerir. *Fonksiyonel kalite boyutu* hizmetlerin nasıl tüketildiği ile ilgilidir. *Kurumsal imaj* ise algılamaların sonucu oluşan olumlu/olumsuz etkilerden oluşur (Simsek ve Yarimoğlu 2019 s.90).

Araştırmaların çoğu, Servqual ölçeğini kullanarak hizmet kalitesini ölçmeye odaklanmıştır. İl olarak nitel araştırmalara dayalı modellerden oluşturulmuş daha sonra ilk kez ampirik araştırmalara dayalı geliştirilmiş hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanan Servqual anketi tüketicilerin hizmet beklentileri (E) ile sunulan gerçek hizmet algıları (P) arasındaki karşılaştırmayı sağlamıştır. Bu, hizmet beklentilerini ve tüketicilerin algılarını daha iyi anlamak için güvenilirliği ve geçerliliği yüksek olarak bildirilmiş 22 maddelik bir ölçektir (Dale, 2003, s.210). Servqual ölçeğinin (Parasuraman, Zeithaml ve Berry, 1985) kullanılmasının ardından, birçok bilim insanı yapısını ve kavramsallaştırmasını çoğaltmaya ve reddetmeye çalışmıştır. Eleştiriler, özellikle beş ana değişkenin bağımlılığı veya bağımsızlığına ilişkin olarak, fark puanlarının, boyutluluğun, uygulanabilirliğin ve modelin geçerliliğinin eksikliği içerir (Kang ve James, 2004, s.265-266).

Servqual modelinden farklı sektörlere özgü olan kalite ölçekleri türetilmiştir (Tablo. 1). Online hizmet kalitesi için E-S-QUAL ve E-SERVQUAL, restoran hizmetlerini ölçmek için DINESERV, araba kiralama hizmetlerinin kalitesi için RENTQUAL, İçsel hizmet kalitesi için INTSERVQUAL, bankacılık hizmetleri için TISQ ve SYSTRA-SQ, spor hizmetleri kalitesini için SQFS gibi (Simsek ve Yarimoğlu 2019, s.91).

Tablo 1: Farklı Sektörlere Özgü Hizmet Servqual Modelinin Kullanan Bazı Çalışmalar

Yazar	Araştırma
Cronin ve Taylor, (1994)	Performansa dayalı ve algıların görelî etkinliği, eksi hizmet kalitesi ölçümleri ile ilgili SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinin karşılaştırması. SERVQUAL operasyonelliğinin (performans-beklentiler) hem kavramsal hem de ampirik zeminlerde büyük ölçüde desteklenmediğini belirlediğinden, pratik hususlar açısından daha ilgili sorunun SERVPERF ölçeğini hizmet kalitesi yapısını işlemek için güvenilir ve geçerli bir ölçektir.
Zeithaml, Berry ve Parasuraman, (1996)	Hizmet kalitesinin müşteri tercihleri üzerindeki etkisini ortaya koyan bir model ortaya koymaktadır. Modelden müşterilerin davranışsal niyetlerine ilişkin ilişkileri inceleyen çok şirketli ampirik bir çalışmanın sonuçları, hizmet kalitesinden etkilendiklerine dair güçlü kanıtlar göstermektedir. Bulgular ayrıca davranışsal niyetlerin farklı boyutları arasında kalite-niyet bağlantısının doğasındaki farklılıkları ortaya koymaktadır.
Kang ve James, (2004)	SERVQUAL'ın sadece hizmet sunumu sürecini yansıttığı iddiasını takiben, çalışma ampirik olarak Avrupa perspektifini (Gronroos'un modeli) inceleyerek hizmet kalitesinin teknik, işlevsel ve görüntü olmak üzere üç boyuttan oluştuğunu ve hizmet kalitesi algısında bir filtre işlevi gördüğünü göstermektedir. Bir cep telefonu servis örneğinden elde edilen sonuçlar, Gronroos'un modelinin fonksiyonel kalite boyutuna sınırlı konsantrasyonu ile Amerikan perspektifinden daha uygun bir hizmet kalitesi temsili olduğunu ortaya koymuştur.
Jainve Gupta, (2004)	İki hizmet kalitesi ölçeğinin (SERVPERF ve SERVQUAL) teşhis gücünü Hindistan bağlamında değerlendirme amacını taşımaktadır. Delhi'deki fastfood restoranlarının tüketicilerinin yaptığı bir anketle toplanan verileri kullanarak, çalışma SERVPERF ölçeğinin hizmet kalitesi yapısının daha yakınsak ve ayırıcı bir açıklaması olduğunu buluyor. Ancak, ölçek tanı gücünde yetersiz bulunur. Hizmet kalitesi eksiklikleri durumunda yönetim müdahaleleri için alanları saptamak için daha yüksek teşhis gücüne sahip olarak SERVPERF ölçeğinden daha iyi performans gösteren SERVQUAL ölçeğidir
Aksaraylı, M. Ve Saygın, Ö. (2011)	Öğrenci Yurdu'nda konaklayan öğrencilere sunulan hizmetin kalitesini nasıl algılandığı ve hizmet tercihine etkileri araştırılmıştır. Algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesinde SERVQUAL kullanılmıştır

Orel, ve Kara, (2014)	Araştırmanın amacı, süpermarket / bakkal hizmet kalitesini ve bunun gelişmekte olan bir pazar olan Türkiye memnuniyeti ve bağlılığı üzerindeki etkisini incelemektir. STQUAL ölçeği kullanılarak, çalışma için veriler büyük bir süpermarket zincirinde kendi kendine ödeme sayacını geçmeyi tamamlamış olan müşterilerden toplanmaktadır. Bu çalışmanın sonuçları, SCS hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti yoluyla sadakati olumlu etkilediğini göstermektedir.
Yarimoglu, (2014)	Çalışma hizmet kalitesi modellerine odaklanmış, mevcut hizmet kalitesi modellerini kronolojik sırayla gözden geçirmektedir. Bu çalışmada hizmet kalitesinin ölçüm teknikleri açıklanmıştır. Literatür incelemesine göre, hizmet kalitesini ölçerken SERVQUAL'in en çok kullanılan model olduğu söylenebilir. Son yıllarda SERVQUAL ile ilgili çok fazla eleştiri olmasına rağmen, araştırmalarda en yaygın uygulanan ölçek haline gelmiştir. SERVPERF, SERVQUAL'in alternatif bir ölçüm ölçeği oldu. SERVPERF farklı bir bakış açısıyla oluşturulmuş ve sadece algı modeli olarak adlandırılmıştır.
Huang, Lin ve Fan, (2015)	Mobil cihazlarda hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanmış çok ögeli bir ölçeği (MS-QUAL) kavramsallaştırıp, yapılandırarak, inceleyerek ve test ederek bu hizmetlerin temel özelliklerini tespit edilmeye çalışılmıştır. M-S-QUAL'in sanal ve fiziksel ürünler için sırasıyla m-ticaret alışveriş deneyimlerini değerlendiren iki bölümü vardır. Bu nedenle, bu çalışmada geliştirilen ölçek, hem sanal hem de fiziksel ürünler için m-ticaret alışveriş deneyimlerini değerlendirmek üzere tasarlanmıştır. M-S-QUAL'in bu iki yönü iyi psikometrik özellikler göstermektedir.
Quester, Romaniuk ve Wilkinson, (2015)	SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinin iki ağırlıklı versiyonu da kullanılmıştır. Bu çalışma, bu dört seçenekten hangisinin Avustralya Reklam ajansları için en uygun olacağını belirlemeye çalışmaktadır. SERVQUAL algıları eski beklentiler modeli ile ilişkili bir takım karmaşık teorik ve tanımlayıcı problemler bulunmaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesini ölçmede, sorunlu beklentilerin ölçüsünün denklemden çıkarılması ve sadece performans algılarının ölçülmesi (SERVPERF'in yaptığı gibi) daha geçerli olabilir.
Ayaz ve Arakaya, (2019)	Araştırmada üniversite öğrencilerinin hizmet aldığı öğrenci işleri biriminden kalite beklentisi algılarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Öğrencilerin görüşleri doğrultusunda SERVQUAL hesaplamalarında "güvenilirlik" boyutunu en kaliteli, "cevap verebilme" boyutu ise en kalitesiz boyut olarak gösterilmiştir. Öğrencilerin ziyaret sıklığı azaldıkça kalite algılarının arttığı, sınıf düzeyi arttıkça da kalite algılarının düştüğü yönündedir.
Yılmaz, (2019)	HESQUAL (Yükseköğretim Hizmet Kalitesi) ölçeğinin Türkçe uyarlamasının güvenilirlik ve geçerlilik analizi yapılarak Türkiye'deki yükseköğretim kurumları açısından bir kalitesi ölçüm aracı oluşturulmaya çalışılmıştır. HESQUAL ölçeğinin Türkçe uyarlamasının geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olarak kullanılabilmesi bulgularını göstermektedir.
Brueckner ve Flores-Fillo, (2019)	Pazarların yapısının tamamlayıcı ürünler için kalite belirleme üzerindeki etkisini araştırmaktadır. Hava yolu ittifaklarında artan uçuş sıklığının hizmet kalitesine etkisi incelenmiştir

3. ARAŞTIRMA METODOLOJİSİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu çalışma, tüketicilerin hizmet kalitesi değerlendirmesinde literatüründe ve uygulamada detaylı olarak ele alınıp incelenmiş Servqual ölçeğinin tarihsel gelişiminde mevcut durumu göstermeyi amaçlamaktadır.

3.2. Veri Toplama Yöntemi ve Verilerin Analizi

Kümeleme teknikleri bibliyometrik araştırmalarda önemli bir rol oynamaktadır. Kümeleme teknikleri, temel olarak istatistik, bilgisayar bilimi ve ağ bilimi gibi alanlarda geliştirilmiştir. Bibliyometristler genellikle kendi kümeleme tekniklerini geliştirmezler, ancak diğer alanlarda geliştirilmiş mevcut kümeleme tekniklerini kullanırlar. Bu teknikleri, bazen teknikleri bibliyometrik verilerin belirli özelliklerine uyarladıktan sonra, bibliyometrik veri setlerine uyguladılar. Kümelenecek nesnelerin sayısı nispeten sınırlı olduğunda (örneğin, en fazla birkaç yüz nesne), bir kümeleme tekniğinden elde edilen sonuçların analiz edilmesi ve yorumlanması genellikle önemli zorluklara neden olmaz. Bununla birlikte, çok sayıda nesneyle uğraşırken, bir kümeleme çözümünü analiz etmek ve yorumlamak kolay olmaktan uzaktır (Van Eck ve Waltman, 2017, s.1053-1054).

Araştırmacıların bibliyometrik yöntemi benimsemelerinin çeşitli nedenleri vardır. Bunlardan biri, bibliyometrik yöntemler, bilimsel incelemelere genel bakış elde edilmesine yardımcı olur. Ayrıca bu çalışmada, ağları bibliyometrik olarak oluşturmak, görselleştirmek ve değerlendirmek için VOSviewer'i programı kullanılmıştır. Bibliyometrik haritalamaya da yardımcı olabilecek mevcut başka bilgisayar yazılımları da vardır; ancak VOSviewer, bibliyometrik haritanın grafik gösterimine odaklanır, bu da izleyicinin geniş görüntüleme işlevi nedeniyle bibliyometrik haritaları kolayca değerlendirmesini ve



yorumlamasını sağlar. Bibliyometri, kadar çeşitli bağlamlarda farklı makaleleri değerlendirmek ve veri ağlarını görselleştirmek için çeşitli çalışmalarda yaygın olarak kullanılmaktadır (Nobanee ve diğ. 2021, s.3).

Web of Science veri tabanından "Servqual" ve "Service Quality" kelimeleri "topic" ve "title" olarak aratılarak ulaşılan çalışmalardan yola çıkarak, konunun hangi bağlamlarda çalışıldığı, gelişiminin nasıl ve hangi yöne doğru evrildiği gösterilmeye çalışılmıştır. Veri tabanından "topic" olarak aratıldığında ulaşılan çalışma sayısı 1328, title olarak aratıldığında 135 çalışmanın verisine ulaşılabilmektedir. Hizmet kalitesi açısından Servqual ölçeğinin veri tabanında bulunan bilimsel çalışmalardan genel seyrini görebilmek için spesifik olarak "web of science category" bölümünden alan kısıtlamasına gidilmemiştir. Bu amaçla 1328 çalışmanın verisi çekilip Vosviewer programında analiz edilmiştir.

Spesifik olarak analiz türü ve analiz birimi olarak ele alınacak alanlar:

- Analiz Türü: Co-occurrences, Analiz birimi: Author Keywords
- Analiz Türü: Citation, Analiz birimi: Document
- Analiz Türü: Citation, Analiz birimi: Sources
- Analiz Türü: Citation, Analiz birimi: Country

4. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

4.1. Analiz Türü: Co-occurrences, Analiz birimi: Author Keywords

Veri tabanından çekilen çalışmalardaki toplam 500 farklı anahtar kelime, 43 kümede toplanmış, 2586 bağ ile toplamda 4553 bağlantı gücüne sahip olduğu gözlemlenmiştir (*Şekil 1*). "Servqual" kelimesinin güçlü bağlantı oluşturduğu ilk 40 kelime *Tablo 2*'de gösterilmiştir. En güçlü bağlantıyı oluşturan ilk dört kelime, *hizmet kalitesi* (Toplam bağlantı gücü: 1250, Bağ: 373), *tüketici (customer) memnuniyeti* (TBG: 1232, Bağ: 163), *kalite* (TBG: 146, Bağ: 77), *memnuniyet* (TBG: 121, Bağ: 65). Ağ yayılımına bakıldığında dikkati çeken diğer önemli kelimeler, *algıları, sadakat, gap analizi, hasta memnuniyeti, servperf, güven, kalite yönetimi* konuları ile birlikte ele alınmıştır.

Tablo 2: Hizmet Kalitesi Bağlamında Servqual Konusunun Güçlü Bağlantılar Oluşturduğu İlk 40 Kelime.

Selected	Keyword	Occurrences	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	service quality	563	1250
<input checked="" type="checkbox"/>	servqual	508	1232
<input checked="" type="checkbox"/>	customer satisfaction	151	422
<input checked="" type="checkbox"/>	quality	50	146
<input checked="" type="checkbox"/>	servqual model	70	141
<input checked="" type="checkbox"/>	satisfaction	48	121
<input checked="" type="checkbox"/>	patient satisfaction	41	118
<input checked="" type="checkbox"/>	higher education	38	116
<input checked="" type="checkbox"/>	servperf	27	89
<input checked="" type="checkbox"/>	customer loyalty	26	88
<input checked="" type="checkbox"/>	perception	23	80
<input checked="" type="checkbox"/>	expectations	22	70
<input checked="" type="checkbox"/>	healthcare	19	66
<input checked="" type="checkbox"/>	expectation	18	65
<input checked="" type="checkbox"/>	service	21	62
<input checked="" type="checkbox"/>	gap analysis	18	51
<input checked="" type="checkbox"/>	perceptions	15	47
<input checked="" type="checkbox"/>	customer services quality	17	46
<input checked="" type="checkbox"/>	evaluation	16	46
<input checked="" type="checkbox"/>	services	15	46

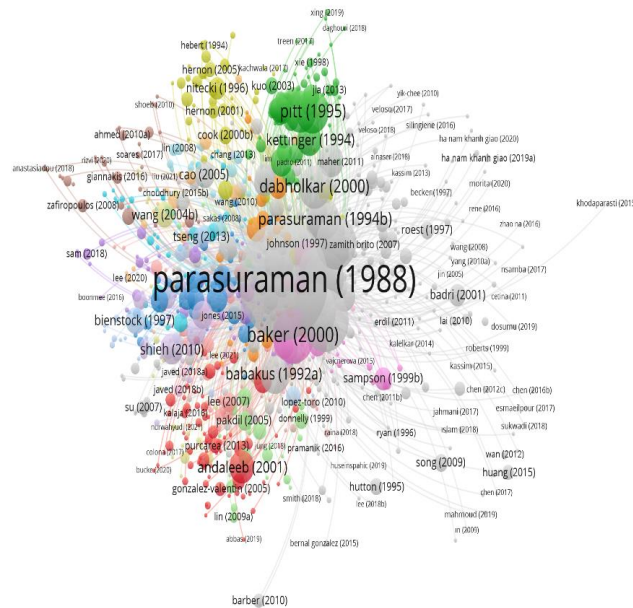
Veri tabanındaki çalışmalarda değinilen **teoriler** incelendiğinde hizmet kalitesi ve Servqual konusu *olasılık teorisi, adalet teorisi, beklenti doğrulama teorisi, beklenti onaylamama teorisi, bulanık küme teorisi* ile bağlantılı ele alınmıştır. **Pazarlama** kelimesi ile bağlantılı olarak, *pazarlama karması 4p, içsel pazarlama, ilişkisel pazarlama, online pazarlama, turizm pazarlaması, siyasi pazarlama, pazarlama modelleri ve pazar konumu* konuları ile ele alınmıştır. Çalışmalardaki **analizlere** bakıldığında, *fuzz analitik hiyerarşi süreci, veri zarflama analizi, faktör analizi, yol analizi, veri analizi, gap analizi, önem-performans analizleri, meta analiz, keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi, içerik analizi, gri ilişkisel analiz, küme analizi, duygu analizi* kelimeleri ile bağlantı oluşturmuştur.

4.2. Analiz Türü: Citations, Analiz birimi: Document

Alıntılar açısından çalışmalar analiz edildiğinde toplamda 50 farklı grupta kümelendiği görülmüştür. Tablo Veri tabanında bulunan çalışmalarla, en güçlü bağlantıyı oluşturan çalışma ve alıntı sayıları gösterilmiştir. Tabloya göre Parasuraman (1988) en fazla alıntı ve bağlantı gücüne sahip çalışmadır. Ayrıca dört çalışmasıyla (1988, 1991, 1994a, 1994b) ile hizmet kalitesi literatürünün gelişmesinde önemli rol oynamıştır. Güçlü bağlantılar oluşturan diğer önemli çalışmalar Carman (1990), Babakus (1992), Cronin (1994), Brown (1993) çalışmalarıdır. Şekil 2 türevlerinde Tablo 2’i oluşturan değerlerin ve farklı ağ haritaları gösterilmektedir.

Tablo 3: Hizmet Kalitesi İle Bağlantılı Olarak Servqual Konusunun Güçlü Bağlantılar Oluşturduğu İlk 20 Çalışma

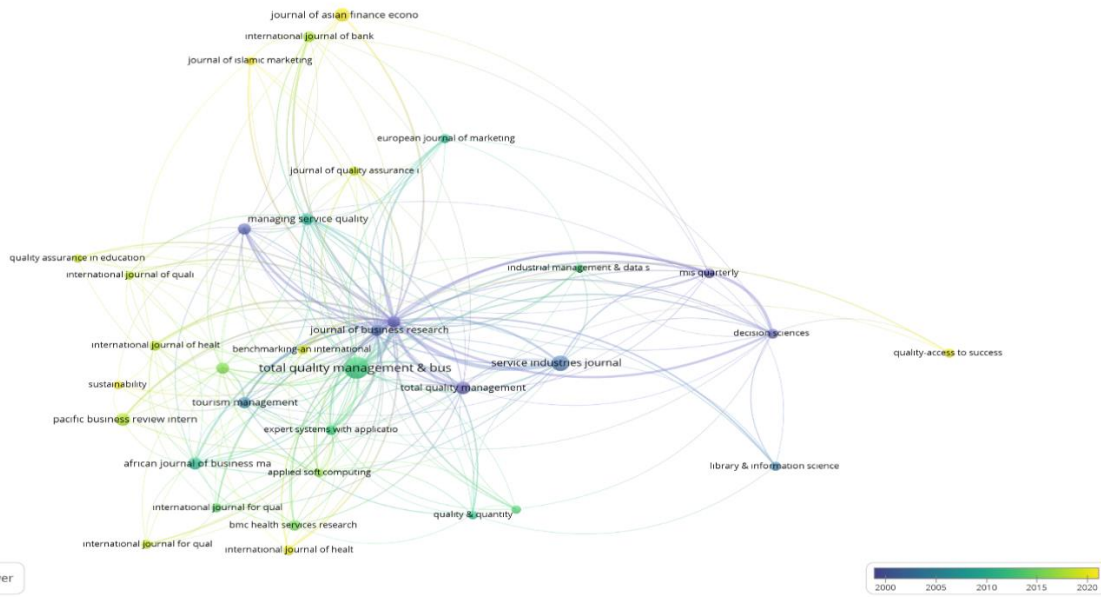
Selected	Document	Citations	Links
<input checked="" type="checkbox"/>	parasuraman (1988)	8027	810
<input checked="" type="checkbox"/>	parasuraman (1991)	1576	321
<input checked="" type="checkbox"/>	carman (1990)	1085	262
<input checked="" type="checkbox"/>	babakus (1992b)	724	228
<input checked="" type="checkbox"/>	parasuraman (1994a)	1162	193
<input checked="" type="checkbox"/>	cronin (1994)	1092	187
<input checked="" type="checkbox"/>	babakus (1992a)	476	136
<input checked="" type="checkbox"/>	parasuraman (1994b)	594	131
<input checked="" type="checkbox"/>	brown (1993)	471	130
<input checked="" type="checkbox"/>	parasuraman (1993)	266	76
<input checked="" type="checkbox"/>	teas (1994)	277	74
<input checked="" type="checkbox"/>	vandyke (1997)	227	69
<input checked="" type="checkbox"/>	kettinger (1994)	315	66
<input checked="" type="checkbox"/>	pitt (1995)	667	64
<input checked="" type="checkbox"/>	brady (2002)	380	60
<input checked="" type="checkbox"/>	dabholkar (2000)	610	54
<input checked="" type="checkbox"/>	lam (1997b)	140	53
<input checked="" type="checkbox"/>	buyukozkan (2011)	172	51
<input checked="" type="checkbox"/>	kettinger (1997)	156	49
<input checked="" type="checkbox"/>	carrillat (2007)	152	46
<input checked="" type="checkbox"/>	andaleeb (2001)	317	45



Şekil 3: Hizmet Kalitesi ile Bağlantılı Olarak Servqual Konulu Çalışmaların Ağ haritası

Tablo 4: Hizmet Kalitesi ile Bağlantılı Olarak Servqual Konusunun Güçlü Bağlantılar Oluşturduğu İlk 20 Yayıncı

Selected	Source	Documents	Citations	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	journal of retailing	10	13194	1909
<input checked="" type="checkbox"/>	journal of marketing	3	2531	457
<input checked="" type="checkbox"/>	total quality management & busin...	51	1194	452
<input checked="" type="checkbox"/>	journal of business research	10	1467	389
<input checked="" type="checkbox"/>	mis quarterly	8	1625	285
<input checked="" type="checkbox"/>	service industries journal	23	729	229
<input checked="" type="checkbox"/>	total quality management	13	690	187
<input checked="" type="checkbox"/>	decision sciences	8	798	184
<input checked="" type="checkbox"/>	expert systems with applications	8	666	151
<input checked="" type="checkbox"/>	health services research	3	526	148
<input checked="" type="checkbox"/>	international journal of service ind...	10	773	134
<input checked="" type="checkbox"/>	journal of air transport management	10	720	125
<input checked="" type="checkbox"/>	tourism management	10	1003	121
<input checked="" type="checkbox"/>	managing service quality	11	384	110
<input checked="" type="checkbox"/>	applied soft computing	5	250	91
<input checked="" type="checkbox"/>	african journal of business manage...	12	157	71
<input checked="" type="checkbox"/>	benchmarking-an international jo...	6	44	62
<input checked="" type="checkbox"/>	journal of academic librarianship	3	207	59
<input checked="" type="checkbox"/>	international journal for quality in ...	6	123	58
<input checked="" type="checkbox"/>	international journal of health care...	8	37	57



Şekil 5: Hizmet Kalitesi ile Bağlantılı Servqual Konusundaki Çalışmaların Basıldığı Yayınların Zamansal Dağılım Ağ Haritası

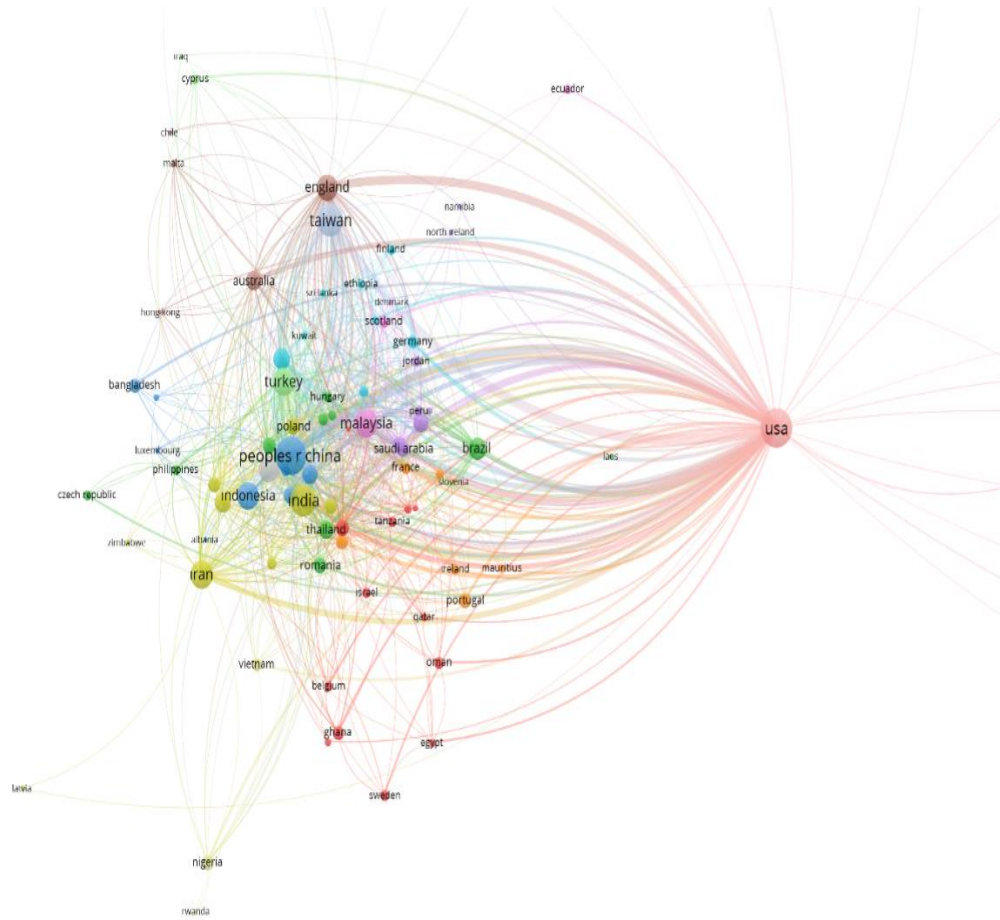
4. 4. Analiz Türü: Citations Analiz Birimi: Country

Ülkelere göre dağılımda (Şekil 6) en güçlü bağıntıyı oluşturan ilk 20 ülke **Tablo 5**'de gösterilmiştir. 96 ülke20 kümede, toplamda 858 bağlantı oluşturmuştur. İlk 5 ülke ve değerleri;

- ✓ **ABD** (Belge: 153, Toplam bağlantı gücü: 2974, Bağlantı sayısı, 92),
- ✓ **Türkiye** (Belge: 65, Toplam bağlantı gücü:678, Bağlantı sayısı: 66),
- ✓ **Tayvan** (Belge: 99, Toplam bağlantı gücü:593, Bağlantı sayısı: 49)
- ✓ **İngiltere** (Belge: 55, Toplam bağlantı gücü:502, Bağlantı sayısı: 58)
- ✓ **Çin:** (Belge: 139, Toplam bağlantı gücü:450, Bağlantı sayısı: 46)
- ✓ **Hindistan** (Belge 94, Toplam bağlantı gücü: 442, Bağlantı sayısı: 32)

Tablo 5: Hizmet Kalitesi ile Bağlantılı Olarak Servqual Konusunun Çalışıldığı İlk 20 Ülke

Selected	Country	Documents	Citations	Total link strength
<input checked="" type="checkbox"/>	usa	153	22600	2974
<input checked="" type="checkbox"/>	turkey	65	1460	678
<input checked="" type="checkbox"/>	taiwan	99	2183	593
<input checked="" type="checkbox"/>	england	55	2203	502
<input checked="" type="checkbox"/>	peoples r china	139	1131	450
<input checked="" type="checkbox"/>	india	94	782	442
<input checked="" type="checkbox"/>	south korea	49	841	335
<input checked="" type="checkbox"/>	iran	68	545	327
<input checked="" type="checkbox"/>	malaysia	74	662	324
<input checked="" type="checkbox"/>	pakistan	30	341	214
<input checked="" type="checkbox"/>	greece	26	308	185
<input checked="" type="checkbox"/>	canada	17	473	183
<input checked="" type="checkbox"/>	spain	31	395	175
<input checked="" type="checkbox"/>	brazil	36	219	172
<input checked="" type="checkbox"/>	australia	26	437	155
<input checked="" type="checkbox"/>	italy	16	264	136
<input checked="" type="checkbox"/>	thailand	22	162	134
<input checked="" type="checkbox"/>	indonesia	62	119	118
<input checked="" type="checkbox"/>	saudi arabia	18	77	113
<input checked="" type="checkbox"/>	netherlands	14	331	110



Şekil 6: Hizmet Kalitesi ile Bağlantılı Olarak Servqual Konusunun Çalışıldığı Ülkelerin Ağ Haritası

KAYNAKÇA

Aksaraylı, M., & Saygın, Ö. (2011). Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Lojistik Regresyon Analizi İle Hizmet Tercihine Etkisinin Belirlenmesi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 13(1), 21-37.

Ayaz, N., & Arakaya, A. (2019). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçümü: Öğrenci İşleri Daire Başkanlığı Örneği. Journal Of Higher Education & Science / Yükseköğretim Ve Bilim Dergisi, 9(1).

Bateson (1995), "SERVQUAL: review, critique, researchagenda", European Journal of Marketing, Vol. 30 No. 1, pp. 8-32.

- Berry, L. L. (1995). Relationship Marketing Of Services—Growing Interest, Emerging Perspectives. *Journal of The Academy of Marketing Science*, 23(4), 236-245.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., & Parasuraman, (1985). Quality Counts in Services, Too. *Business Horizons*, 28(3), 44-52.
- Brueckner, J. K., & Flores-Fillol, R. (2020). Market Structure And Quality Determination For Complementary Products: Alliances and Service Quality in The Airline Industry. *International Journal of Industrial Organization*, 68, 102557.
- Cronin Jr, J. J., & Taylor, S. A. (1994). Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based And Perceptions-Minus-Expectations Measurement Of Service Quality. *Journal Of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Dale, B. G. (2003). *Managing Quality*. Blackwell Publishing.
- Grönroos, C. (1984). A Service Quality Model And Its Marketing Implications. *European Journal Of Marketing*, 18(4), 36-44.
- Huang, E. Y., Lin, S. W., & Fan, Y. C. (2015). Ms-Qual: Mobile Service Quality Measurement. *Electronic Commerce Research and Applications*, 14(2), 126-142.
- Jain, S. K., & Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: Servqual Vs. Servperf Scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38.
- Kang, G. D., & James, J. (2004). Service Quality Dimensions: An Examination of Grönroos's Service Quality Model. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(4), 266-277.
- Lascelles, D., Ve Dale, B. (1990). Quality Management, The Chief Executive's Perception And Role. *European Management Journal*, 8(1), 67-75.
- Naik, C. K., Gantasala, S. B., & Prabhakar, G. V. (2010). Service quality (SERVQUAL) and its effect on customer satisfaction in retailing. *Europeanjournal of social sciences*, 16(2), 231-243
- Nobanee, H., Al Hamadi, F. Y., Abdulaziz, F. A., Abukarsh, L. S., Alqahtani, A. F., AlSubaey, S. K., ... & Almansoori, H. A. (2021). A bibliometric analysis of sustainability and risk management. *Sustainability*, 13(6), 3277
- Orel, F. D., & Kara, A. (2014). Supermarket Self-Checkout Service Quality, Customer Satisfaction, and Loyalty: Empirical Evidence from an Emerging Market. *Journal Of Retailing And Consumer Services*, 21(2), 118-129.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2002). Refine mentan dreassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of retailing*, 67(4), 114.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *1988*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perc. *Journal Of Retailing*, 64(1), 12.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research. *Journal Of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Quester, P. G., Romaniuk, S., & Wilkinson, J. W. (2015). A Test Of Four Service Quality Measurement Scales: The Case Of The Australian Advertising Industry. In *Proceedings Of The 1995 World Marketing Congress* (Pp. 384-391). Springer, Cham.
- Shawuti, M., & Onursal, F. S. (2019). Dış Kaynak Kullanımında Hizmet Kalitesi Algısının Değerlendirilmesi: Lojistik Sektöründe Bölgesel Bir Araştırma.
- Şimşek, M., & Yarimoğlu, E. (2019). Araç Kiralama Sektöründe Hizmet Kalitesi, Memnuniyet Ve Sadakat İlişkileri. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 19(1), 89-101.
- Ustaahmetoğlu, E., & Savci, M. (2011). Muhasebe Meslek Mensuplarının Sundukları Hizmetin Kalitesini Değerlendirmesi ve Örnek Bir Uygulama. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (22), 168-184.

- Van Eck, N. J., & Waltman, L. (2017). Citation-based clustering of publications using CitNetExplorer and VOSviewer. *Scientometrics*, 111(2), 1053-1070.
- Vazquez (2001), "Expectations: a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment", *Journal of Marketing*, Vol. 58 No. 1, pp. 132-9.
- Yarimoglu, E. K. (2014). A Review on Dimensions of Service Quality Models. *Journal of Marketing Management*, 2(2), 79-93.
- Yılmaz, D. V. (2019). Hesqual-Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik ve Güvenirlik Analizi. *Electronic Turkish Studies*, 14(2).
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60(2), 31-46.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes In The Delivery Of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing*, 49(2), 33-46.

