Editörler
Murat AKSU | Oğuz DİKER | Erdem TEMELOĞLU | Özge GÜDÜ DEMİRBULAT

HİZMET KALİTESİ EL KİTABI:
Ölçekler ve Modeller Üzerine Çalışmalar



DETAY YAYINCILIK

İÇİNDEKİLER

ÖNSÖZ iii

Birinci Bölüm

SERVQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 1
Dr. Öğr. Üyesi Defne AKDENİZ

İkinci Bölüm

ECOPERF (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 29
Prof. Dr. Muharrem TUNA, Arş. Gör Funda ALDOĞAN ŞENOL

Üçüncü Bölüm

KRİTİK OLAYLAR YÖNTEMİ 43
Emre UYGUN, Doç. Dr. Emrah ÖZKUL, Prof. Dr. Derman KÜÇÜKALTAN

Dördüncü Bölüm

TANGSERV (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 55
Dr. Öğr. Üyesi Bilge ÇAVUŞGİL KÖSE

Beşinci Bölüm

HOLSAT (Tatil Memnuniyeti Ölçüm Modeli) 63
Prof. Dr. Düriye BOZOK, Arş. Gör. Emin GÜLEÇ

Altıncı Bölüm

RECQUAL (Rekreasyon Hizmet Kalitesi Modeli) 83
Doç. Dr. Cenk Murat KOÇOĞLU, Sümeyye Melek AKÇİL

Yedinci Bölüm

SERVPERVAL (Algılanan Değer Ölçüm Modeli) 91
Prof. Dr. Ahmet KÖROĞLU

Sekizinci Bölüm

LQI (Konaklama Kalite Endeksi Modeli) 105
Doç. Dr. Emrah ÖZKUL, Öğr. Gör. Tülay GÜNEY, Sarp KUMLU

Dokuzuncu Bölüm

AIRQUAL (Havayolu Hizmet Kalitesi Modeli) 115
Doç. Dr. Burçin Cevdet ÇETİNSÖZ

Onuncu Bölüm

LODGSERV (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 131
Doç. Dr. Göksel Kemal GİRGİN

On Birinci Bölüm

HOTELQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 141
Öğr. Gör. Selda GÜVEN (EĞİLMEZGİL)

On İkinci Bölüm

LODGQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 155
Doç. Dr. Duran CANKÜL, Işıl CANKÜL

On Üçüncü Bölüm

HESQUAL (Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 163
Dr. Öğr. Üyesi Serap AKDU,

On Dördüncü Bölüm

SERVPERF (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 183
Dr. Öğr. Üyesi Ezgi TÜRKMEN

On Beşinci Bölüm

CHRISTIAN GRÖNROOS'un ALGILANAN HİZMET KALİTESİ MODELİ 195
Doç. Dr. Uğur AKDU

On Altıncı Bölüm

HOLSERV (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 205
Öğr. Gör. Selin YILMAZ BALKANER

On Yedinci Bölüm

LILJANDER VE STRANDVIK'İN İLİŞKİ KALİTESİ MODELİ 219
Dr. Öğr. Üyesi Aydoğan AYDOĞDU

On Sekizinci Bölüm

HOTELZOT (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 235
Berna KOÇHAN, Doç. Dr. Erol DURAN

On Dokuzuncu Bölüm

HOTSPERF (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 247
Doç. Dr. Şimal Yakut AYMANKUY

Yirminci Bölüm

RURALQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 259
Dr. Öğr. Üyesi Serdar EREN

Yirmi Birinci Bölüm

TOURSERVQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 275
Öğr. Gör. Dr. Yasin SOYLU

Yirmi İkinci Bölüm

HISTOQUAL (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 287
Doç. Dr. Nuray TETİK DİNÇ

Yirmi Üçüncü Bölüm

ECOSERV (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 301
Dr. Öğr. Üyesi Özge GÜDÜ DEMİRBULAT

Yirmi Dördüncü Bölüm

ENTEGRE MODELİ 319
Doç. Dr. Pınar TEMİZKAN, Öğr. Gör. Dr. Bircan ERGÜN

Yirmi Beşinci Bölüm

DINESCAPE (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 327
Dr. Öğr. Üyesi Erdem TEMELOĞLU

Yirmi Altıncı Bölüm

DINESERV (Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli) 341
Dr. Öğr. Üyesi Gencay SAATCI

Yirmi Yedinci Bölüm

RSQS (Perakende Hizmet Kalitesi Ölçeği) 353
Arş. Gör. Ulvi Cenap TOPÇU, Ceyda DİRHEMSİZLER

Yirmi Sekizinci Bölüm

ÖRGÜTSEL KISITLAR ÖLÇEĞİ 369
Öğr. Gör. Dr. Ayşen AKBAŞ TUNA

YİRMİ YEDİNCİ BÖLÜM

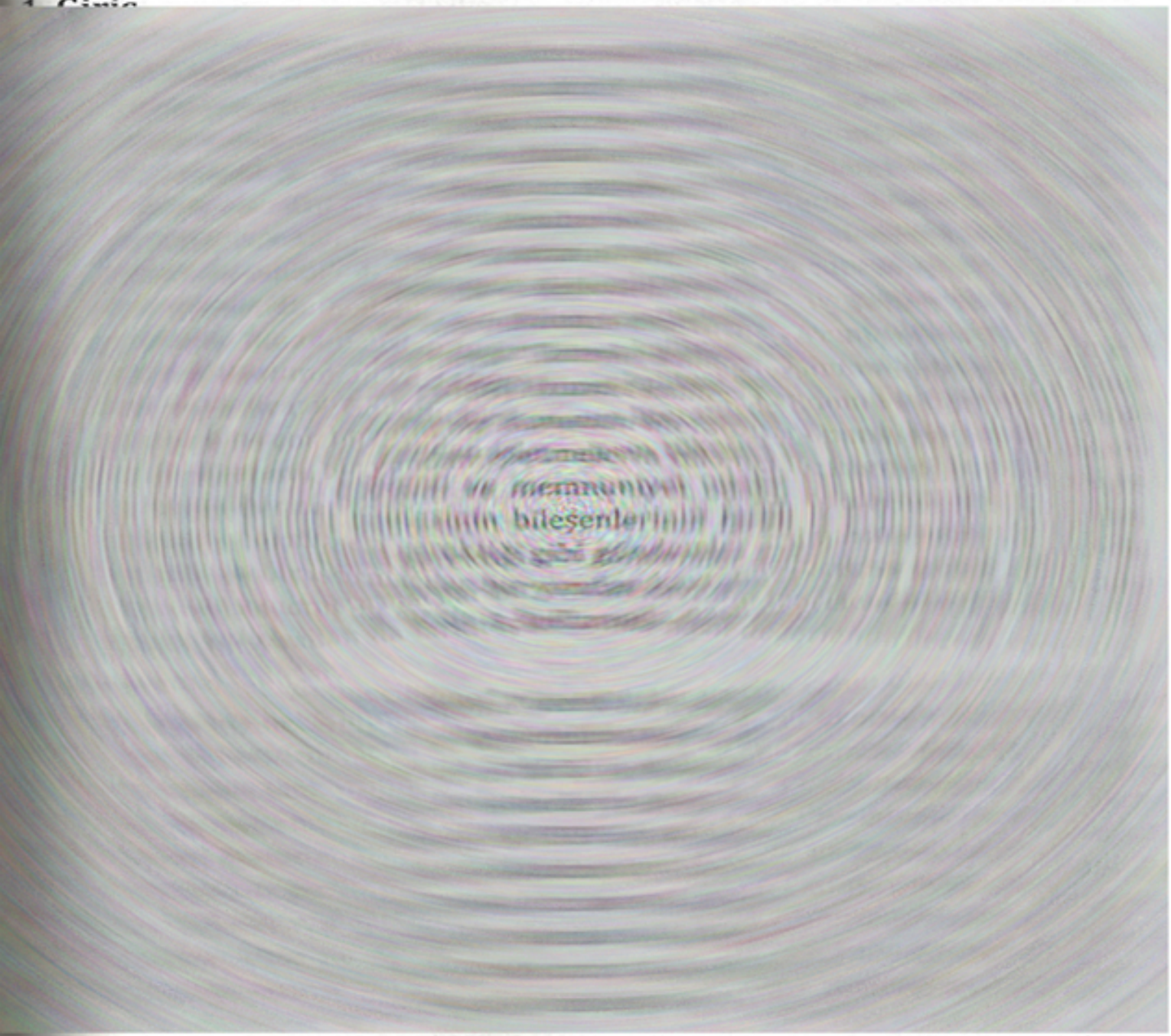
RSQS

(Perakende Hizmet Kalitesi Ölçüm Modeli)

Ulvi Cenap TOPÇU*
ulvicenap@gmail.com
Orcid: 0000-0001-6301-2357

Ceyda DİRHEMSİZLER**
ceyda.dirhemsizler@gmail.com
Orcid: 0000-0003-3242-2964

1. Giriş



* Arş. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale Uygulamalı Bilimler Fakültesi
** Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü