



Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi

2019, 2(10): 737-758.

DOI:10.26677/TR1010.2019.269

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası:

<https://www.sobibder.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Servperf Yöntemiyle Ölçülen Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine ve Müşteri Sadakatine Etkisi: Hazır Giyim Perakendeciliği Üzerine Bir Uygulama*

Vahide ÖZTÜRK, Yüksek Lisans Öğrencisi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Ankara, e-posta: vahide823@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4112-5227>

Öz

Gelişen pazarlama anlayışında işletmeler arasında yoğun rekabet ortamının ortaya çıkmasıyla birlikte hizmet kalitesi kavramı işletmeler açısından son derece önemli hale gelmiştir. Hizmet kalitesi bir firmanın performansının uzun vadeli ve genel olarak değerlendirilmesinden oluşan bir tutumdur. Kaliteli hizmet sunan işletmeler, bunun sonucu olarak müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati sağlamak isterler. Müşteri memnuniyeti, mal veya hizmetin performansı, beklentileri aştığında ortaya çıkan kilit faktördür. Müşteri sadakati, müşteri memnuniyetinin bir sonucu olarak ortaya çıkmakta ve müşteri hizmetten beklentileri karşılandığı takdirde tatmin olmaktadır. Bu kapsamda, araştırmada bir perakendeci hazır giyim mağazası müşterilerinin performansına dayalı hizmet kalitesi ölçümü yapılarak, bunun müşteri memnuniyetine ve müşteri sadakatine etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Araştırma hipotezleri, söz konusu mağazanın Ankara'da bulunan şubelerinden en az bir defa hizmet alan 400 gerçek müşteri üzerinde test edilmiştir.

* Bu çalışma, Vahide ÖZTÜRK'ün Doç. Dr. Selma KALYONCUOĞLU'nun danışmanlığında Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Pazarlama Bilim Dalında hazırlanan "Servperf Yöntemiyle Ölçülen Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine ve Müşteri Sadakatine Etkisi: Hazır Giyim Perakendeciliği Üzerine Bir Uygulama" isimli yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

Anahtar Kelimeler: SERVPERF, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, Müşteri Sadakati, Perakendecilik.

Makale Gönderme Tarihi: 19.07.2019

Makale Kabul Tarihi: 13.10.2019

Önerilen Atıf:

Öztürk, V. (2019). Servperf Yöntemiyle Ölçülen Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine ve Müşteri Sadakatine Etkisi: Hazır Giyim Perakendeciliği Üzerine Bir Uygulama, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(10): 737-758.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Effect of Service Quality Measured by Serperf Method on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Application in the Readymate Clothing Retailing Sector

Vahide ÖZTÜRK, MSc., Ankara Hacı Bayram Veli University, Ankara, e-mail: vahide823@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4112-5227>

Abstract

The concept of service quality has become extremely important in terms of businesses with the emergence of an intense competition between the businesses in the developing marketing approach. Service quality is an attitude formed by a long-term, overall evaluation of a firm's performance. Businesses which provide quality services, they want to provide customer satisfaction and customer loyalty. Consumer's satisfaction is the key factor that drives when the performance of the product or service exceeds expectations. Customer loyalty emerges as a result of customer satisfaction. In this context, the aim of this study is to measure the performance-based service quality of a retailer garment store customer and to measure its impact on customer satisfaction and customer loyalty. The research hypotheses were tested on 400 real customers who served at least once from the branches of this store in Ankara.

Keywords: SERVPERF, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty, Retailing Selling.

Received: 19.07.2019

Accepted: 13.10.2019

Suggested Citation:

Öztürk, V. (2019). The Effect of Service Quality Measured by Serperf Method on Customer Satisfaction and Customer Loyalty: An Application in the Readymate Clothing Retailing Sector, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 2(10): 737-758.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.