



Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi

2019, 2(1):26-43.

DOI: [10.26677/TR1010.2019.82](https://doi.org/10.26677/TR1010.2019.82)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası:

<https://www.sobibder.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Zincir Kahve İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Eskişehir’de Bir Uygulama

Dr. Müjdat ERTÜRK, Eskişehir Tepebaşı Ali Güven Mesleki ve Teknik Anadolu Lisesi, e-posta:

mujdate26@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6627-3605>

Öz

Son yıllarda sayısı hızla artan zincir kahve işletmelerinden hizmet alan müşterilerin algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeyi amaçlayan bu araştırma, Eskişehir ilinde faaliyet gösteren birer adet yerli ve yabancı kahve zinciri işletmesinde gerçekleştirilmiştir. Geri dönüşü sağlanan ve eksiksiz doldurulan 436 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 5 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise Parasuraman vd., (1988) tarafından geliştirilmiş Servqual hizmet kalitesi ölçeği bulunmaktadır. Araştırmaya katılanların demografik özellikleri ile algıladıkları hizmet kalitesi düzeyi arasında farklılık olup olmadığını belirleyebilmek amacıyla bağımsız örneklem için t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Araştırma sonuçlarına göre yabancı kahve zinciri işletmelerinden hizmet alan müşteriler, yerli kahve zinciri işletmelerinden hizmet alan müşterilere göre aldıkları hizmetten daha fazla memnundurlar.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Hizmet Kalitesi, Servqual Ölçeği, Zincir Kahve İşletmeleri, Yiyecek İçecek İşletmeleri.

Makale Gönderme Tarihi: 25.02.2019

Makale Kabul Tarihi: 22.03.2019

Önerilen Atıf:

Ertürk, M. (2019). Zincir Kahve İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Eskişehir’de Bir Uygulama, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(1):26-43.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.



RESEARCH PAPER

**Measuring Perceived Service Quality in Coffee Chains:
An Examination in Service Eskişehir**

Dr. Müjdat ERTÜRK, Ali Güven Vocational and Technical Anatolian School, Eskişehir Tepebaşı e-mail: mujdate26@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6627-3605>

Abstract

The aim of the study is to measure the perceived service quality of customers who received service from the chain coffee companies increasing rapidly in recent years. It was carried out in one of each domestic and foreign chain coffee enterprises operating in the province of Eskişehir. A total of 436 survey forms returned and fully completed were evaluated. The survey form, which is used as a data collection tool in the study, consists of two parts. In the first part, there are 5 questions to determine the demographic characteristics of the participants. In the second part, there is the Servqual service quality scale which is developed by Parasuraman et al. (1988). T-test and ANOVA test were applied for independent samples in order to determine whether there is any difference between the demographic characteristics of the participants and their level of perceived service quality. According to the results of the research, customers who receive service from foreign coffee chain enterprises are more satisfied with the services than the customers who receive service from domestic coffee chain enterprises.

Keywords: Perceived Service Quality, Servqual Scale, Chain Coffee Enterprises, Food and Beverage Enterprises.

Received: 25.02.2019

Accepted: 22.03.2019

Suggested Citation:

Ertürk, M. (2019). Measuring Perceived Service Quality in Coffee Chains: An Examination in Service Eskişehir, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 2(1):26-43.

© 2019 Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi.