

Hizmet Kalite Algısının Müşteri Şikayet Etme Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma

The Effect of Service Quality Perceptions On Consumers' Complaint Intentions: A Study in Banking Sector

Sezer Korkmaz

Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Sağlık Yönetimi Bölümü, Beşevler, Ankara, Türkiye
sezerk@gazi.edu.tr

Sezer Yıldızlı

Milli Eğitim Bakanlığı Gebze Çok Programlı Ticaret Meslek Lisesi, Kocaeli, Türkiye
sezeryildizli@hotmail.com

Ayşegül Ermeç Sertoğlu

Gazi Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret Bölümü, Beşevler, Ankara, Türkiye
aermec@gazi.edu.tr

Özet

Ülke ekonomilerinde hizmet sektörüne ayrılan payların yükselmesi, hizmetlerin çeşitlenmesi ve hizmet işletmelerinin sayısının artması kaliteli hizmet üretmek olgusuna dikkat çekmektedir. Ayrıca günümüz rekabet ortamında mevcut müşterilerin sadık müşterilere dönüştürülmesi için müşterilerin şikayet etme davranışlarının da izlenerek yönetilmesi gerekmektedir. Bu kapsamda araştırma, banka müşterilerinin aldıkları hizmetin kalitesine ilişkin algılarının, şikayet etme niyeti üzerinde etkili olup olmadığını belirlemeye odaklanmıştır. Araştırmanın hipotezleri, İstanbul'un Gebze ilçesinde faaliyet gösteren Kamu Sermayeli Mevduat Bankası olarak tasniflenen on beş bankadan hizmet alan toplam 180 gerçek müşteriden oluşan bir örneklem üzerinde test edilmiştir. Sonuçlara göre, fiziki görünüm, heveslilik ve yeterlilik, şikayet etme niyeti ile korelasyonu en yüksek olan boyutlardır. Bununla birlikte, şikayet etme niyetinin demografik özelliklerden bağımsız olduğu, hizmet kalitesi algılamalarının ise yaş, cinsiyet, gelir düzeyi ve eğitim durumuna göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Şikayet Etme Niyeti, Bankacılık Sektörü, SERVPERF

Abstract

Increases in the share of national economies allocated to the the service sector, the diversification of services and the raising number of service businesses draw attention to the phenomenon of producing high-quality service. Besides, in today's competitive environment, it is essential to monitor and manage the customers' complaint behaviors in order to turn them into loyal customers. In this context, this research has focused on determination of the bank customers' service quality perceptions and whether they have an effect on their complaint intentions. Data came from a sample of 180 customers buying services from 15 banks operating in Istanbul's Gebze district as State-Owned Deposit Banks were used to test hypotheses. The results

indicated that complaint behavior was mostly correlated with tangibles, responsiveness and assurance. It also revealed that complaint intention was independent from the demographics of the customers while service quality perceptions differed according to gender, age, income levels and education.

Keywords: *Service Quality, Consumer Complaining Intention, Banking Sector, SERVPERF*