

REFERENCES

- Aghamolaei, T., Eftekhaari, T. E., Rafati, S., Kahnouji, K., Ahangari, S., Shahrzad, M. E. & Hoseini, S. H. (2014). Service quality assessment of a referral hospital in Southern Iran with SERVQUAL technique: patients' perspective. *BMC health services research*, 14(1), 322
- Al - Borie, H.M. & Damanhour, A.M.S. (2013) " Patients Satisfaction Of Service Quality in Saudi Hospitals: A SERVQUAL Analysis" , *International Journal of Health Care Quality Assurance Vol: 26 No: 1* , pp 20 - 30.
- Al-Neyadi, H. S., Abdallah, S. & Malik, M. (2018). Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL, *International Journal of Healthcare Management*, 11:2, 96-105, DOI: 10.1080/20479700.2016.1266804
- Apay, E.S. & Arslan, S. (2009). Bir Üniversite Hastanesinde Yatan Hastaların Tatmin Olma Düzeyleri. *TAF Preventive Medicine Bulletin*. 8(3). 239 - 244.
- Ataman, G., Behram, N. & Eşgi, S. (2011). "İş Amaçlı Havayolu Pazarında Hizmet Kalitesinin Servqual Modeli İle Ölçülmesi ve Türk Hava Yolları 'Business Class' Yolcuları Üzerine Bir Araştırma." *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(26):73-87.
- Babakus, E. & Mangold, W. G. (1992). Adapting the SERVQUAL scale to hospital services: an empirical investigation, *Health Services Research*, 26, pp. 767–786.
- Birgül, Ş. (1995). Hizmet kalitesinin kavramlaştırılması ve ölçülmesi: Hastane hizmetleri örnekleme (Yüksek lisans tezi). Orta Doğu Technical University Institute of Social Sciences, Ankara
- Demirbilek, S. & M. Çolak (2008). "Sağlık Hizmetlerinde Kalite: Manisa İli Örneği." *Kafkas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*; Sayı: 2. pp. 91 – 111.
- Devebakan, N., Egeli, H. A., & Koçak, N. (2019). Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Beklenti ve Algılamaları Temelinde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Dokuz Eylül Üniversitesi İzmir Meslek Yüksekokulu'nda Bir Araştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(2), 201-212.
- Devebakan, N. & M. Aksaraylı (2003). " Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 5(1): 38–54.
- Donabedian, A. (1980). *Exploration In Quality Assessment and Monitoring*. Ann Arbor, Michigan: Health Administration Press.
- Harput, S. (2014). "Yeditepe Üniversitesi hastanesinde yatan hastalarda beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin Servqual ölçeği ile değerlendirilmesi." *Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı) Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul.
- Harvey, J. (1998). ""Service Quality: a Tutorial"." *Journal of Operations Management*, 16(5), 593 - 597.
- İslamoğlu, H., Candan, B., Hacıfendioğlu, Ş. & Aydın, K. (2011). "Hizmet Pazarlaması." *Beta Kitapevi*, 3. Baskı, İstanbul.
- Kaya Ş. (2014). Yatan hasta kalite algısının servqual temelli analiz ve kalite fonksiyonu yayılımı ile değerlendirilmesi: Eskişehir Devlet Hastanesi'nde bir uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi*.
- Lhor KN. (1990). Institute Of Medicine; Committee to Design a Strategy for Quality Review and Assurance in Medicare. In: Lohr KN(ed). *Medicare: A Staregy for Guality Assurance*. Volume 1. Washington, DC: National Academy Pres doi: <https://doi.org/10.1722/1547>.



- Lowrie, D.B. LI, M. , Huang, C. Y. , LU, X. C. , ZHU, Y. C. & WU, X. H. P. (2015). Evaluating Patients Perception of Service Quality at Hospital in Nine Chinese Cities By Use of the SERVQUAL Scale. *Asain Pacific Journal of Tropical Biomedicine*, 5 (6), 497 - 504.
- Maxwell, R. J. (1992). Dimensions of quality revisited: from thought to action. *Quality in health care*, 1(3), 171.
- Pakdil, F. & Harwood, T. N. (2005) Patient satisfaction in a preoperative assessment clinic: an analysis using SERVQUAL dimensions, *Total Quality Management & Business Excellence*, 16:1, 15-30, DOI: 10.1080/1478336042000255622
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. & Berry (1988). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc, *Leonard L Journal of Retailing*; Spring 1988; 64, 1; ProQuest Central pg. 12
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1990). An empirical examination of relationships in an extended service quality model. Cambridge, MA: Marketing Science Institute.
- Park, S., Yi. & Lee, Y. (2018). Heterogeneous dimensions of SERVQUAL, *Total Quality Management & Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2018.1531700, Article views: 334.
- Rahman, S. (2007). "Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği ile Değerlendirilmesi: Elazığ'daki Hastaneler Üzerinde Bir Çalışma." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt 9, Sayı 3*.
- Rahman, M., Qi, X., Saif, A.N., Ibrahim, İ. & Sultana, R. (2017). Assessing service quality of online bill payment system using extended SERVQUAL model (SERVQUAL-Butterfly model): A case study of Dhaka electric supply company limited (DESCO), Bangladesh, *Cogent Business & Management*, 4:1, 1301195 Doi: <https://doi.org/10.1080/23311975.2017.1301195>
- Sarıkaya, N. (2004). "Servis sistemlerinde kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesinde DEA modeli: Bir bankacılık uygulaması." *YA/EM*.
- Spath, P. (2009). *Introduction To Healthcare Quality Management. (Vol. 2)*. Chicago, IL: Health Administration Press.
- Şahin , A. & S. ŞEN (2017). "Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi." *Journal of International Social Research* 10(52).
- Thawesaengskulthai, N., Wongrukmit, P. & Dahlgaard, J. J. (2015) Hospital service quality measurement models: patients from Asia, Europe, Australia and America, *Total Quality Management & Business Excellence*, 26:9-10, 1029-1041, DOI: 10.1080/14783363.2015.1068596
- Yıldırım, O. (2016). "Sağlık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği Ile Değerlendirilmesi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama." *Türk Hava Kurumu Üniversitesi / Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yüksek Lisans Tezi*.
- Zerenler, M. & A. ÖĞÜT (2007). "Sağlık Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi ve Hastane Tercih Nedenleri Araştırması: Konya Örneği." *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi(18): 501-519*.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Service leadership spells profits*, in: *Delivering Quality Service; Balancing Customer Perceptions and Expectations* (New York: The Free Press).