Journal of Academic Analysis (JAC)

●Volume: 4 ●Issue: 1 ●June 2026
●Cilt: 4 ●Sayı: 1 ●Haziran 2026

e-ISSN: 3023-5766

Journal of Academic Analysis (JAC)

●Volume: 4 ●Issue: 1 ●June 2026
●Cilt: 4 ●Sayı: 1 ●Haziran 2026

e-ISSN: 3023-5766

Journal of Academic Analysis (JAC)

●Volume: 4 ●Issue: 1 ●June 2026
●Cilt: 4 ●Sayı: 1 ●Haziran 2026

e-ISSN: 3023-5766

■ This is a scholarly, international, peer-reviewed, open-access and free journal published biannually in June and December

■ Haziran ve Aralık aylarında yılda iki kez yayınlanan bilimsel, uluslararası hakemli, açık erişimli ve ücretsiz bir dergidir.

PUBLISHER / YAYINCI

Assoc. Prof. Sefa ÖZBEK

EDITOR / EDİTÖR

Assoc. Prof. Sefa ÖZBEK

EDITORIAL BOARD / EDİTÖR KURULU

Prof. Dr. Nicholas APERGIS-University of Piraeus

Prof. Dr. Reşat CEYLAN-Pamukkale University

Prof. Dr. Serkan ÇİÇEK-Muğla Sıtkı Koçman University

Prof. Dr. Ceyhun ELGİN-Boğaziçi University

Prof. Dr. Gerald Friedman-University of Massachusetts at Amherst

Prof. Dr. Søren JOHANSEN- Kopenhag Üniversitesi (Emeritus)

Prof. Dr. Ainur NOGAYEVA-Erzincan Binali Yıldırım University

Assoc. Prof. Mesut BÜTÜN-Cumhuriyet University

Assoc. Prof. Alistair D. EDGAR-Wilfrid Laurier University

Assoc. Prof. Özge ÖNKAN-Sinop University

ASSOCIATE EDITORS / ALAN EDİTÖRLERİ

Political Science and Public Administration

Prof. Dr. Osman AĞIR – İnönü University

Econometrics

Assoc. Prof. Aycan HEPSAĞ – İstanbul University

Economics

Assoc. Prof. Mustafa NAİMOĞLU – Bingöl University

Health Management

Assoc. Prof. Ramazan KIRAÇ – Kahramanmaraş Sütçü İmam University

Finance

Prof. Dr. Serkan ŞAHİN – Tarsus University

Social Work and Sociology

Assist. Prof. Elif DEMİRBAŞ – Tarsus University

Business Administration

Assoc. Prof. Musa ÖZÇELİK – Tarsus University

SCIENCE AND ADVISORY BOARDS / BİLİM VE DANIŞMA KURULU

Prof. Dr. Arzu KARACA-Munzur University

Prof. Dr. Ayben KOY-İstanbul Ticaret University

Prof. Dr. Aydın SARI-Pamukkale University

Prof. Dr. Cemil ÇİFTÇİ-Pamukkale University

Prof. Dr. Erdinç TUTAR-Niğde Ömer Halisdemir University

Prof. Dr. Erdoğan GÜNEŞ-Ankara University

Prof. Dr. Ersan ÖZ-Pamukkale University

Prof. Dr. Gülgün ÇİĞDEM-İstanbul Gelişim University

Prof. Dr. M. Serdar İSPİR-Pamukkale University

Prof. Dr. Müslüme NARİN-Ankara Hacı Bayram Veli University

Prof. Dr. Nilgün ACAR BALAYLAR-Dokuz Eylül University

Prof. Dr. Osman AĞIR-İnönü University

Prof. Dr. Veysel Bozkurt-İstanbul University

Assoc. Prof. Faruk MİKE-Osmaniye Korkut Ata University

Assoc. Prof. İlyas BAYAR-Mardin Artuklu University

Assoc. Prof. Metin SAYGILI-Sakarya Uygulamalı Bilimler University

Assoc. Prof. Onur OĞUZ-Batman University

Assoc. Prof. Selim GÜNDÜZ-Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji University

Assoc. Prof. Selim Orhun SUSAM-Munzur University

SCIENCE AND ADVISORY BOARDS / BİLİM VE DANIŞMA KURULU

Assoc. Prof. Sibel ÖRK ÖZEL-Çukurova University

Assist. Prof. Akın SAĞIROĞLU-Adıyaman University

Assist. Prof. Ceren BÖRÜBAN-İstanbul Topkapı University

Assist. Prof. Demet EVER-Osmaniye Korkut Ata University

Assist. Prof. Eray Ekin SEZGİN-Munzur University

Assist. Prof. Erhan AKARDENİZ-Gaziantep University

Assist. Prof. İrem TORE-Adana Alparslan Türkeş Bilim ve Teknoloji University

Assist. Prof. Muhammet Ali AVCI-Pamukkale University

Assist. Prof. Süreyya İMRE BIYIKLI- İstanbul Gelişim University

Dr. Metin SEYYAR-İzmir Katip Çelebi University

LANGUAGE EDITORS

Assist. Prof. Aydın ÖZDEMİR-Adıyaman University

Dr. Akın AKPUR-AJet

EDITORIAL DIRECTOR / YAZI İŞLERİ MÜDÜRÜ

Hakan TOK

JOURNAL SECRETARIES / YAYIN SEKRETERYASI

Yılmaz COMBA

GRAPHIC AND DESIGN / GRAFIK VE TASARIM

Mutlu GÜLAP

E-mail: editor@jacanalysis.com

Web: https://jacanalysis.com/index.php/pub

■ With the globalization process, the importance of multidisciplinary studies increases. In particular, the interaction between **social, human and administrative sciences** is gradually deepening. In this context, the ***JAC*** aims to prioritize studies that reveal this interaction and bring them to the academic world.
■ Küreselleşme süreci ile multidisipliner çalışmaların önemi artmaktadır. Özellikle **sosyal, beşeri ve idari bilimler** arasındaki etkileşim giderek derinleşmektedir. Bu bağlamda ***JAC*** bu etkileşimin ortaya konulduğu çalışmaları önceliklendirerek akademik dünyaya kazandırmayı hedeflemektedir.

■ ***JAC*** includes theoretical and empirical original studies in the fields of **Business Administration, Economics, Finance, Econometrics, Public Administration, Political Science, Social Work, Sociology, Tourism, Health Management** and **History**.
■ ***JAC;*** **İşletme, İktisat, Maliye, Finans, Ekonometri, Kamu Yönetimi, Siyaset Bilimi, Sosyal Hizmet, Sosyoloji, Turizm, Sağlık Yönetimi** ve **Tarih** alanlarında teorik ve ampirik özgün çalışmalara yer vermektedir.

■ This is a scholarly, **international, peer-reviewed, open-access and free** journal published biannually in **June** and **December**.
■ **Haziran** ve **Aralık** aylarında yılda iki kez yayınlanan **bilimsel, uluslararası hakemli, açık erişimli** ve **ücretsiz** bir dergidir.

■ **Authors** bear **responsibility** for the content of their published articles.
■ Yayınlanan makalelerin içeriğinden **yazarlar sorumludur**.

■ The publication language of the journal is **English** and **Turkish**.
■ Derginin yayın dili **İngilizce** ve **Türkçe**'dir.

■ **iThenticate, Turnitin** or **intihal.net** programs are used to check plagiarism.
■ İntihal denetiminde **iThenticate, Turnitin** ya da **intihal.net** programlarından yararlanılmaktadır.

■ JAC are indexed/abstracted in: **EuroPub, Idealonline, Index of Academic Documents** and **GoogleScholar**.
■ JAC; **EuroPub, Idealonline, Index of Academic Documents** ve **GoogleScholar**'da taranmaktadır.

■ The open access articles in the journal are licensed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International (**CC BY-NC 4.0**) license. (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.en)
■ Derginin açık erişimli makaleleri Creative Commons Atıf-GayrıTicari 4.0 Uluslararası (**CC BY-NC 4.0**) (https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/deed.tr) olarak lisanslıdır.

CONTENTS/İÇİNDEKİLER

Research Articles/Araştırma Makaleleri

Özel Hastanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bir Literatür Taraması
The Impact of Perceived Service Quality in Private Hospitals on Patient Satisfaction: A Literature Review

Yüksek Lisans Öğrencisi Muhammet Onur KIZIL, Doç. Dr. Erkan BİL……..1-26

●*Volume/Cilt: 4* ●*Issue/Sayı: 1*
June/Haziran 2026

Research Article/Araştırma Makalesi

Özel Hastanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisi: Bir Literatür Taraması

The Impact of Perceived Service Quality in Private Hospitals on Patient Satisfaction: A Literature Review

Muhammet Onur KIZIL[1]

Erkan BİL[2]

Öz

Sağlık sektörü, son yıllardaki hızlı dönüşüm ve piyasa koşullarıyla birlikte özel hastanelerin daha geniş hasta gruplarına hizmet sunduğu bir alana dönüşmüştür. Özel hastaneler; yüksek yatak kapasiteleri, ileri teknolojiye dayalı tıbbi ekipmanları ve kurumsal yapılarıyla sağlık sektöründe çok daha önemli bir hale gelmiştir. Özel hastaneler son yıllarda artan hastane sayısı, kurumsallık ve teknolojik altyapılarıyla hastaneye gelen bireylere önemli hizmetler sunsa da hastanelerin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi, bireylerin memnuniyet düzeyleri üzerinde önemli bir rol oynamaktadır. Literatür incelendiğinde, özellikle sağlık kuruluşları üzerine yapılan çalışmalarda bireylerin memnuniyet düzeylerini etkileyen en önemli unsurlar arasında algılanan hizmet kalitesi yer almaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada, özel hastanelerde algılanan hizmet kalitesinin memnuniyet üzerindeki etkilerini inceleyen akademik çalışmaların sistematik bir değerlendirilmesine yer verilmektedir. Araştırmada, hizmet kalitesinin ölçümünde yaygın olarak kullanılan SERVQUAL modelinin fiziksel unsurlar, güvenirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere beş temel alt boyutu çerçevesinde hasta memnuniyetinin arttırılmasına yönelik uygulanabilir öneriler sunulmuştur. Derinlemesine yapılan literatür incelemesi sonucu elde edilen bulgular, özel hastanelerde hasta memnuniyetinin en güçlü biçimde yanıt verebilirlik boyutundan etkilendiğini, bunu yanı sıra güvenirlik, güvence ve empati boyutlarının da memnuniyet üzerinde anlamlı etkileri olduğunu göstermektedir. Buna karşılık, fiziksel unsurların hasta memnuniyeti üzerindeki etkisine ilişkin literatürde farklı sonuçların bulunduğu görülmektedir. Bu doğrultuda çalışma, Google Scholar, Web of Science ve ScienceDirect

[1] Yüksek Lisans Öğrencisi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası İşletmecilik, muhammetonurkizil@gmail.com, https://orcid.org/0009-0000-5601-7520

[2] Doç. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Siyasal Bilgiler Fakültesi, İşletme, erkanbil@comu.edu.tr, https://orcid.org/0000-0003-4301-3816

Citation/Atıf: Kızıl, M. O., & Bil, E. (2026). Özel hastanelerde algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisi: Bir literatür taraması. *Journal of Academic Analysis, 4*(1), 1-26.

Date Submitted/ Gönderim Tarihi: 18.06.2026 Date Accepted/ Kabul Tarihi: 29.06.2026

veri tabanlarında gerçekleştirilen literatür taramasıyla daha odaklı ve sistematik bir inceleme sunmayı hedeflemektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hasta Memnuniyeti, Özel Hastaneler, SERVQUAL, Sağlık Hizmetleri

Abstract

The healthcare sector has transformed in recent years into a field in which private hospitals provide services to broader patient groups, driven by rapid change and evolving market conditions. Private hospitals have become increasingly significant within the healthcare sector due to their high bed capacities, advanced technology-based medical equipment, and institutional structures. Although private hospitals have offered substantial services to individuals through the growing number of hospitals, increased institutionalization, and strengthened technological infrastructure in recent years, the quality of the services provided plays a crucial role in determining individuals' satisfaction levels. A review of the literature indicates that perceived service quality is among the most important factors affecting satisfaction levels in studies conducted particularly on healthcare institutions. In this context, the present study provides a systematic evaluation of academic research examining the effects of perceived service quality on satisfaction in private hospitals. Within the framework of the SERVQUAL model, which is widely used to measure service quality, the study offers practical recommendations aimed at increasing patient satisfaction across its five core dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The findings obtained from an in-depth literature review reveal that patient satisfaction in private hospitals is most strongly influenced by the responsiveness dimension, while reliability, assurance, and empathy also have significant effects on satisfaction. In contrast, the literature presents mixed results regarding the effect of tangibles on patient satisfaction. Accordingly, this study aims to provide a more focused and systematic review through a literature search conducted in the Google Scholar, Web of Science, and ScienceDirect databases.

Keywords: Service Quality, Patient Satisfaction, Private Hospitals, SERVQUAL, Healthcare Management

1. Giriş

Hizmet sektöründe rekabet avantajının sürdürülebilirliği, müşterilere sunulan hizmetin kalitesi ve bu hizmet sonucunda oluşan memnuniyet düzeyi ile yakından ilişkilidir. Bu durum, insan yaşamını doğrudan etkileyen ve hata toleransının oldukça düşük olduğu sağlık sektöründe daha da kritik bir önem kazanmaktadır. Son yıllarda sağlık hizmetlerinde yaşanan teknolojik gelişmeler, artan hasta beklentileri ve sağlık kuruluşları arasındaki rekabetin yoğunlaşması, sağlık hizmetlerinin yalnızca klinik sonuçlar açısından değil, aynı zamanda hasta deneyimi ve algılanan hizmet kalitesi açısından da değerlendirilmesini zorunlu hale getirmiştir.

Sağlık hizmetleri; üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, soyut nitelik taşıması ve her hastaya özgü bireysel deneyimler sunması nedeniyle diğer hizmet türlerinden ayrılmaktadır (Mosadeghrad, 2014). Bu özellikler, sağlık hizmetlerinde kalite kavramının tanımlanmasını ve değerlendirilmesini daha karmaşık bir hale getirirken, hasta beklentilerinin karşılanmasını sağlık kurumlarının temel performans göstergelerinden biri konumuna

taşımaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesinin sistematik biçimde ölçülmesi ve hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerinin ortaya konulması hem akademik çalışmalar hem de sağlık yöneticileri açısından önemli bir araştırma alanı oluşturmaktadır.

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde literatürde en yaygın kabul gören yaklaşımlardan biri, Parasuraman vd. (1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL modelidir. Fiziksel unsurlar, güvenirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarından oluşan bu model, sağlık sektörüne uyarlanarak hasta deneyimlerinin çok boyutlu biçimde değerlendirilmesine olanak sağlamaktadır (Buttle, 1996).

Türkiye bağlamında değerlendirildiğinde, özel hastane sektörünün son yıllarda önemli bir kurumsal ve fiziksel büyüme gösterdiği görülmektedir. Sağlık Bakanlığı'nın yayımladığı 2024 yılı istatistiklerine göre ülke genelinde faaliyet gösteren 552 özel hastane ve 54.394 yatak kapasitesi, özel sağlık kuruluşlarının sektör içerisindeki ağırlığını açıkça ortaya koymaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2025). Bununla birlikte, sektördeki niceliksel büyümenin hasta memnuniyetine aynı ölçüde yansımadığı dikkat çekmektedir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (TÜİK) 2024 verilerine göre özel hastanelerde hasta memnuniyet oranı %48,6 seviyesine gerileyerek son yılların en düşük düzeyine ulaşmıştır. Bu oran yalnızca kamu ve üniversite hastanelerinin gerisinde kalmakla kalmamakta, aynı zamanda %64 düzeyindeki OECD ortalamasının da altında seyretmektedir (OECD, 2025).

Söz konusu bulgular, sağlık alanında yapılan fiziksel yatırımların ve yatak kapasitesindeki artışların başlıca hasta memnuniyetini yükseltmeye yeterli olmadığını ortaya koymaktadır. Hasta memnuniyeti, yalnızca klinik başarılar ya da teknik yeterliliklerle açıklanmayacak kadar kapsamlı olup, hizmet sürecinde hastanın deneyimlediği iletişim kalitesi, empati ve ilgi gibi unsurları da kapsayan çok boyutlu bir yapıya sahiptir (Kane vd., 1997). Bu da hasta memnuniyeti, sağlık kurumlarında rekabet avantajı elde etmesine ve sektördeki sürdürebilirliği için kritik bir yol oynamaktadır. Literatürde yer alan bulgular ile güncel istatistikler birlikte ele alındığında, bu çalışmada özel hastanelerde algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisinin, SERVQUAL modelinin beş temel alt boyutu üzerinden sistematik bir literatür taraması ile incelenmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda hem ulusal hem de uluslararası literatürdeki veriler incelenerek, hizmet kalitesi boyutlarının hastalarda oluşan genel memnuniyet seviyeleri üzerindeki belirleyici rolü detaylıca tartışılacaktır. Çalışmanın nihai hedefi, akademik alana güçlü bir kuramsal zemin sunmanın yanı sıra, sektörde bulunan uzmanlara ve karar alıcılara kaliteyi artırma yolunda uygulanabilir, somut önerileri geliştirmektir.

2. Kavramsal Çerçeve

Çalışmanın bu bölümünde, özel hastanelerdeki hasta memnuniyeti üzerinde etkili olan faktörler, algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları çerçevesinde detaylı olarak incelenmektedir. Günümüzde sağlık hizmetlerinden hizmet alan bireyler, yalnızca tedavi sonuçlarına odaklanan bir hasta konumundan çıkarak; sağlık hizmeti tesislerinde bulunan fiziki unsurlar, güvenirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empatik yaklaşım gibi unsurlara dikkat etmektedir. Bu yaklaşım, özel hizmet sunan özel hastaneleri hizmet kalitesini öncelikli bir yönetim alanı olarak ele almaya yöneltirken, kaliteyi geliştirme çabaları rekabet gücünü artıran ve kurumsal devamlılığını destekleyen önemli bir unsur haline getirmiştir. Söz konusu faktörler, geniş çaplı bir literatür taraması sonucunda elde edilen bulgulara dayanılarak tespit edilmiştir.

2.1. Özel Hastanelerde Algılanan Hizmet Kalitesi

Parasuraman vd. (1988)'na göre hizmet kalitesi, hizmete yönelik tutuma benzer biçimde bir yargı olarak görülebileceğini ve hizmet kalitesinin işletmenin müşteri beklentilerini karşılama ya da beklentiyi aşma yeteneği olarak tanımlamıştır. Zeithaml vd. (1990)'ne göre hizmet kalitesi, müşterilerin beklentileri ile hizmet sunucular tarafından sağlanan hizmete yönelik algılarını karşılaştırmalarıdır. Hizmet kalitesinin tanımı müşteriler ve markalar açısından farklılık gösterebilmektedir. Markaların perspektifine göre ise hizmet kalitesi, ilk öne sürülen hizmetle gerçekleşen hizmetin ne ölçüde tutarlılık gösterdiğidir (Golder vd., 2012). Literatürde yer alan tanımlar doğrultusunda, hizmet kalitesinin temelinde müşterinin zihnindeki beklentiler ile algılanan hizmet performansı arasındaki farkın yattığı söylenebilir.

Parasuraman ve arkadaşları, hizmet kalitesinin sahip olduğu bu soyut yapıyı ölçülebilir ve somut hale getirmek amacıyla 1985 yılında SERVQUAL modelinin temellerini atmışlardır (Buttle, 1996). Araştırmacılar, işletmelerin sunduğu hizmet kalitesini değerlendirebilmek için öncelikle müşteri beklentileri ve algıları arasındaki boşluğu (gap) tespit etmeyi amaçlamışlardır. Bu doğrultuda, başlangıçta kavramsal olarak ortaya konan model, ilerleyen yıllarda Parasuraman vd. (1988) daha da detaylandırılarak geçerliliği kanıtlanmış bir değerlendirme ölçeğine dönüştürülmüştür. Geliştirilen bu model; fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati olmak üzere 5 temel boyutu kapsayan standart bir ölçüm aracına evrilmiştir. Dolayısıyla, literatürde hizmet kalitesini ölçmek için temel araç olarak kullanılan SERVQUAL'in asıl işlevi; müşterilerin arzu ettikleri (beklenen) hizmet ile tecrübe ettikleri (algılanan) hizmet arasındaki boşluğu tespit etmektir (Parasuraman vd., 1991). Sağlık alanında kalite standartlarının belirlenmesi ve değerlendirilmesi, diğer endüstrilerle karşılaştırıldığında çok daha karmaşık bir süreçtir. Sektöre has olan soyut nitelik, hizmet sunumundaki çeşitlilik ve üretimin tüketimle aynı anda gerçekleşmesi gibi karakteristikler, objektif bir kalite analizi yapılmasını güçleştirmektedir. Maddi ürünlerin aksine sağlık hizmetleri; elle tutulamayan ve fiziksel ölçüm araçlarıyla doğrudan nicelleştirilemeyen bir

yapıdadır. Üretim bandındaki mallar, kalite kontrol testlerinden geçirilip örnekleme yoluyla denetlenebilirken; sağlıkta kalite, temel olarak hizmet sağlayıcı ile kullanıcı arasındaki iletişime ve sürecin işleyişine odaklıdır (Mosadeghrad, 2014).

Sağlıkta kalite kavramını Donabedian (1980), tıp bilimi ile teknolojik araçların, sağlığa yönelik pozitif etkilerini arttırmaya çalışırken risk faktörlerini arttırmayacak şekilde uygulama olarak tanıtmıştır. Øvretveit (2009) ise nitelikli sağlık hizmeti elde bulunan imkanlar doğrultusunda maksimum seviyede tıbbi çıktılara ulaşırken, beraberinde hastaların beklentilerinin ötesine geçen hizmet sunumu olarak ifade etmektedir. Schuster vd. (1998)'ne göre ise sağlıkta maksimum kalite; teknik uzmanlığın ve gerekli tedavilerin doğruluğu ile, hastayla birlikte ortak karar alma ilkesiyle, kültürel değerlere etkili iletişim becerileriyle karar vermesi olarak tanımlamaktadır. İlgili literatürdeki tanım ve yorumlamalara göre sağlık alanında kalite algısının soyut niteliği ve karmaşıklığı sebebiyle kavramın ölçülmesi elzem hale gelmiştir. Bu gereksinimden hareketle, araştırmacıların en çok tercih ettiği ve en yaygın kullanılan temel ölçüt Parasuraman vd. (1988) tarafından literatüre kazandırılan SERVQUAL ölçeğinin 5 temel boyutu olmuştur.

2.1.1. Fiziksel Unsurlar

Hizmetin somut boyutunu temsil eden fiziksel unsurlar; sağlık kurumları bağlamında kurumun iç ve dış yapısının fiziksel durumunu, tedavi süreçlerinde kullanılan araç-gereçlerin yeterliliği ve kalitesini, teknolojik donanımın güncelliğini ve kurum çalışanlarının görünümlerini kapsamaktadır (Parasuraman vd, 1988). Sağlık hizmeti sunan kurumun, kalitesini yukarı taşıyan somut unsurlardan birisi olan fiziksel unsur; hastanenin fiziksel çekiciliği ve hizmet standartlarıyla kalitede belirleyici bir role sahiptir. Hizmet sunulan alanların estetik yapısı, sağlanan yeterlilik, toplam hizmetin performansını iyileştiren ve hastayı kuruma bağlayan temel bir boyuttur. (Al Fraihi & Latif, 2016). Sağlık hizmetlerinde somut göstergeler (fiziksel unsurlar), hastaların hizmet sürecinde doğrudan temas kurduğu ve deneyimlerini anlamlandırdığı duyumsal bileşenleri temsil eder. Bu bağlamda fiziksel kalite; sadece hastane binasının genel hijyeni ve bekleme salonlarının konforuyla sınırlı kalmayıp, aynı zamanda tıbbi envanterin teknolojik modernizasyonunu, sağlık profesyonellerinin kurumsal kimliğe uygun dış görünümünü ve sunulan bilgilendirme dokümanlarının doğruluğunu da bünyesinde barındırmaktadır. Dolayısıyla bu unsurlar, hastanın kurum hakkındaki nihai kanaatini belirleyen nesnel birer referans noktasıdır (Wahyuni vd, 2024). Simanjuntak vd. (2025), tarafından özel sağlık kuruluşları üzerine yürüttükleri araştırmada; fiziksel çevre, teknolojik donanım ve personel imajı gibi somut unsurların, hasta memnuniyetinin temel belirleyicileri arasında yer aldığını saptamışlardır. Haque vd. (2025) tarafından yürütülen araştırmada; fiziksel unsurların hastaların tatmin düzeylerini yükselten,

belirleyici ve pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu ampirik olarak kanıtlanmıştır. Özel sağlık kurumları özelinde yürütülen güncel çalışmalar; somut göstergelerin, hizmet deneyiminin ilk aşamalarında kalite algısını inşa eden temel unsurlar olduğunu ve genel memnuniyet seviyeleri üzerinde kritik bir paya sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

2.1.2. Güvenirlik

Parasuraman vd. (1988)'e göre güvenirlik boyutu; işletmenin beyan ettiği hizmetin, vaat edildiği şekilde, eksiksiz ve tutarlı bir biçimde sunulması olarak tanımlanmaktadır. Sağlık hizmetlerinde güvenirlik boyutu; tıbbi kayıtların doğruluğu ve hassasiyeti, tedavi süreçlerinin vaat edilen zaman diliminde gerçekleştirilmesi ve personelin hizmet sunumundaki profesyonel taahhütlerine sadakati gibi temel göstergeler üzerinden şekillenmektedir (Naqavi vd., 2014). Güvenilirlik; sağlık personelinin hasta sorunlarını anında ve doğru bir yaklaşımla çözüme kavuşturması ile, kurumun idari ve finansal kayıt süreçlerinde gösterdiği hatasız işleyişi kapsamaktadır (AlOmari, 2021). Güvenirlik unsurunun hasta beklentilerini karşılama noktasındaki kritik rolü, Harazni vd. (2025)'in çalışmasında da doğrulanmış olup; bu faktörün hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan bir belirleyici olduğu saptanmıştır.

2.1.3. Yanıt Verebilirlik

Parasuraman vd. (1988)'ne göre yanıt verebilirlik (duyarlılık), müşteri beklentilerine karşılık yardım etme ve hizmetin hızlı ve istekli bir şekilde sunulma şekli olarak tanımlanmıştır. Genel bir ifadeyle yanıt verebilirlik; sunulan hizmette gelişen durumlarda müşterinin beklentisine karşı makul ve hassas bir şekilde, hızlıca harekete geçme yeteneği olarak tanımlanabilir (Nugent & Glisson, 1999). Sağlık hizmetlerinde bu boyut, sağlık personelinin hastaların beklentilerine yanıt verme konusundaki destekleyici tutumunu ve sunulan hizmetin hızlı ve istekli biçimde gerçekleştirilme düzeyini yansıtmaktadır. Literatürde yer alan çalışmalar değerlendirildiğinde; yanıt verebilirlik alt boyutunun sağlık sektörü bağlamında genel geçer teorik bir kavramsal karşılığından ziyade, araştırmalarda tercih edilen ve uyarlanan ölçek soruları temelinde uygulamaya dönük olarak tanımlandığı görülmektedir.

Bu doğrultuda incelenen çalışmalarda örneğin, Akdere vd. (2020) tarafından Türkiye bağlamında yapılan çalışmada yanıt verebilirlik; hizmet sunan sağlık personelinin hastalara karşı yardım etme istekliliği, verilen hizmetin tam olarak ne zaman sunulacağı konusunda hastaların şeffaf bir şekilde bilgilendirilmesi ve beklenen hizmetlerin sağlık personeli tarafından vaktinde yerine getirilmesi gibi ifadeler üzerinden ölçülmüştür. Benzer şekilde Zaid ark. (2020) tarafından yapılan çalışmada bu boyut; hastaların beklentilerine karşılık ilgili personelin anlık olarak reaksiyon göstermesi, kayıt ve kabul işlemlerinde personelin yardımsever olması ve hastaya sağlık durumu ile ilgili gerekli bilgilendirmenin yapılması gibi parametrelerle operasyonelleştirilmiştir. Literatürde yer alan çalışmalar değerlendirildiğinde,

hizmet kalitesinin alt boyutu olan yanıt verebilirlik boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde belirleyici bir rolünün olduğu görülmektedir. Farklı coğrafi bölgelerde yürütülen çalışmalarda (Alharbi, 2023; Haque vd., 2025; Wahyuni vd., 2024) sağlık personelinin hastaların beklentilerine zamanında karşılık vermesinin ve yardımsever bir tutum sergilemesinin, hasta memnuniyeti üzerinde istatistiksel açıdan pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu kanıtlanmıştır.

2.1.4. Güvence

Parasuraman vd. (1988)'e göre güvence boyutu personelin sahip olduğu mesleki yetkinliği ve nezaketli tutumları aracılığıyla, hizmet sunduğu kişilere güven hissi oluşturabilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Andaleeb (2000)'e göre güvence; personelin sahip olduğu bilgi birikimi ve sergilediği davranışlarla, hizmet alan kişinin beklentilerinin tam olarak karşılanacağına dair bir güven hissi oluşturması olarak tanımlanır. Literatürde yer alan çalışmalar değerlendirildiğinde güvence alt boyutunun, sağlık kurumlarında klinik uzmanlık ve hasta psikolojisi ekseninde değerlendirildiği görülmektedir. Kalaja vd. (2016) tarafından yürütülen çalışmada güvence; sağlık personelinin sahip olduğu mesleki bilgi birikimi ve nazik yaklaşımları sayesinde, hastalar üzerinde sarsılmaz bir güven ve itimat duygusu inşa etme yeteneği olarak tanımlanmıştır. Bu kavramsal çerçevenin uygulamadaki ölçülebilir karşılığına bakıldığında ise Andaleeb (2001) tarafından yapılan çalışma öne çıkmaktadır. İlgili araştırmada güvence boyutu; doktorların ve hemşirelerin mesleki bilgi düzeyleri, personelin genel profesyonel tutumu, hizmetin verimli bir biçimde sunulması ve yapılan tıbbi müdahalelerin doğru bir şekilde gerçekleştirilmesi gibi doğrudan güveni yansıtan parametreler üzerinden ölçülmüştür. Güvence boyutunun hasta memnuniyeti üzerindeki olumlu yansımaları, güncel literatür incelendiğinde ampirik kanıtlarla desteklenmektedir. Nitekim Harazni vd. (2025) ile Jonkisz vd. (2022) tarafından yapılan çalışmalarda; sağlık hizmeti sunan personelin mesleki yetkinliğinin ve hizmet süreci boyunca hastalara aktardığı güven hissinin, genel hasta memnuniyetini istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde etkilediği kanıtlanmıştır.

2.1.5. Empati

Parasuraman vd. (1988)'e göre empati boyutu; hizmet sunan kurumun, müşterilerine karşı gösterdiği bireyselleştirilmiş özen, ilgi ve şefkat olarak tanımlanmaktadır. Hoffman'a (1996) göre empati; bireyin şahsi olarak içinde bulunduğu şartlardan öte, muhatap olduğu kişinin durumuna daha uygun bir duygusal tepki verme hali olarak tanımlanmaktadır. Sağlık hizmetleri bağlamında empati; sağlık personelinin, hastaların duygularını ve bakış açılarını benimseyerek anlaması, bu kavrayışı onlara hissettirmesi ve en sonunda yardım etme amacıyla çözüm ve şefkat odaklı bir iletişim kurması olarak tanımlanmaktadır (Decety, 2020; Hojat, 2007, 2016; Larson, 2005). Kavramın sahadaki ölçümüne bakıldığında; sağlık hizmeti sunan

personelin hastalara karşı özelleştirilmiş hizmet sunması, bireysel ihtiyaçlara odaklanmaya her an hazırlıklı olması, hastaların özel gereksinimlerinin bilincinde olması, hizmet süresi boyunca hastanın maksimum faydasını gözetmesi ve sağlık kurumunun mesai saatlerinin hasta erişimine uygunluğu gibi kriterler üzerinden analiz edildiği görülmektedir (Chakravarty, 2011). Sağlık hizmetlerinde insani unsurların ön plana çıktığı çalışmalar değerlendirildiğinde, empati boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu görülmektedir. Güncel ampirik bulgular (Abdelwahed & Zehri, 2025; Miarsih & Adiwijaya, 2025), sağlık çalışanlarının hastalara karşı sergilediği anlayışlı, ilgili ve kişiye özgü yaklaşımın, hastaların hizmetten duyduğu memnuniyeti anlamlı düzeyde artırdığını göstermektedir.

3. Özel Hastanelerde Hasta Memnuniyeti Kavramı

Literatürde genel kabul gören yaklaşım doğrultusunda memnuniyet, en temel ifadeyle müşterinin zihninde hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmeti tecrübe ettikten sonra gerçekleşen durumun (algılanan performansın) kıyaslanmasıdır (Oliver, 1980). Bu temel tanımdan hareketle, Fornell (1992)'e göre tüketici memnuniyeti; bireyin bir ürünü veya hizmeti satın alıp tüketme süreçlerinin ardından edindiği fiili deneyimlere dayanarak şekillenen bir tutumdur (Leninkumar, 2017). Benzer şekilde Yap, Ramayah ve Shahidan'a (2012) göre memnuniyet; müşterilerin ürün veya hizmet sağlayıcı işletmeye yönelik sergilediği bütüncül ve kapsayıcı bir yaklaşımdır (Leninkumar, 2017). Kane vd. (1997) göre hasta memnuniyeti; bireylerin aldıkları klinik hizmete ve deneyimlerine ilişkin geliştirdikleri değer yargılarının sonucunda verdikleri tutumsal bir cevap şeklinde kavramsallaştırılmaktadır (Jackson vd., 2001). Literatürde yapılan bu tanımlar doğrultusunda hasta memnuniyetinin; sağlık kurumundan alınan hizmet sonrasındaki iyileşme halinden ziyade, bireyin kurumla ilk iletişim anından itibaren algıladığı hizmet kalitesiyle doğrudan şekillenen, çok yönlü ve bütünleşik bir deneyim ve değerlendirme süreci olduğu anlaşılmaktadır.

Türkiye'de sağlık hizmetleri içerinde özel hastaneler, son dönemlerde hem kurum hem de altyapı bağlamında büyüyerek üst düzeyde bir rol üstlenmektedir. Sağlık Bakanlığı'nın 2024 yılına ait istatistiklerine göre yıl sonu itibarıyla yurt genelinde aktif olarak faaliyet gösteren ve toplam hizmet sunan hastane sayısı 1.562'ye, toplam yatak sayısı 268.359' a kadar ulaşmıştır. Genel istatistiklere göre özel sektörün payı 552 hastane ve 54.394 yatakla yurt genelinde önemli bir paya sahiptir. Özellikle nitelikli yatak oranları incelendiğinde özel hastanelerin %96,8'lik seviyeye ulaşması; Sağlık Bakanlığına bağlı devlet hastanelerinde %82,8 ve üniversite hastanelerinde %72,3 oranlara göre daha öne çıkmaktadır. Ayrıca, 16.113 yoğun bakım yatağına sahip olan özel sağlık kuruluşları, bu yatakların kendi içindeki toplam kapasiteye oranında (%30,7) diğer tüm kurum türlerini geride bırakarak zirvede yer almaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2025).

Özel hastanelerde hizmet alan hastaların memnuniyet düzeyleri, Türkiye İstatistik Kurumuna göre memnuniyet araştırmalarında 2003'ten bu yana düzenli olarak tespit edilmektedir. 2003 yılında yapılan araştırmaya göre %49,3 olarak belirlenen bu oran, yıllar içerinde bir yükselişe girerek 2011'de %70,4 ile en üst memnuniyet oranına çıkmıştır. Bu tarihten sonra yükseliş tersine dönmüş ve belirgin bir düşüşe geçmiştir. Memnuniyet oranları 2013, 2017, 2019 ve 2022 yıllarında sırasıyla %64,9, %61,5, %56,0 ve %58,2 seviyelerine gerilemiştir. 2024 yılına bakıldığı zaman özel hastanelere karşı duyulan memnuniyet %48,6'ya düşerek 2003 yılı başlangıç tarihinden günümüze kadarki en düşük seviyesini ölçmüştür. 2024 yılında özel hastanelerden aldığı hizmet sonucu memnun kalmayanların oranı %30,4' çıkarken, memnuniyeti orta düzeyde tanımlayanları oranı %20,7 olarak kaydedilmiştir (TÜİK, 2024; T.C. Sağlık Bakanlığı, 2025).

2024 yılı Sağlık Bakanlığı tarafından oluşturulan Sağlık İstatistikleri Yıllığı, kamu ve özel sağlık kurumları arasındaki hastanın aldığı hizmet sonucu memnuniyet düzeyleri farkı net bir şekilde görünmektedir. Aynı şekilde incelenen dönemde Sağlık Bakanlığına bağlı olan devlet hastanelerinde memnuniyet oranının %64,0, üniversite hastanelerinde ise %64,5 seviyesindeyken; özel hastanelerin %48,6, ile devlet hastanesi ve üniversite hastanelerinin oldukça gerisinde olduğu belirgindir. Olumsuz olarak geri bildirimler karşılaştırıldığında; özel hastanelerdeki %30,4 oranında memnuniyetsizlik, devlet hastanelerinde %18,5 ve üniversite hastanelerinde %16,0 olarak ölçülmesi yaklaşık iki katı olması dikkat çeken oran olmuştur. Tüm kurumlarda en yüksek memnuniyet oranı ise %65,7'lik oranla Aile Sağlığı Merkezi olmuştur (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2025).

İlgili araştırmaya yönelik küresel bağlamda bakıldığında, Türkiye'nin OECD ülkeleri arasındaki yeri sıralamada geride kalmıştır. OECD Health at a Glance 2025 raporu ve Gallup World Poll (2024) verilerine göre, üye olan ülkeler arasındaki ortalama hastaların hizmet memnuniyet oranı %64 seviyesindedir ve İsviçre %89, Belçika %86 Danimarka %86 ile oluşturulan listenin başında bulunmaktadırlar. Türkiye ise %41'lik memnuniyet oranında hesaplanırken, Yunanistan, İtalya, Macaristan, Kolombiya ve Şili gibi %50 barajını geçemeyen ülkeler arasında yer bulmuştur. Dikkat çekici olan bir diğer istatistik ise Türkiye'nin 2011 ile 2024 yılları arasında yaşadığı yaklaşık %30 düşüşle OECD genelinde sağlık hizmetlerinden duyulan memnuniyet oranının en sert düşüşü olan ülke konumunda yer alması olmuştur (OECD, 2025).

4. Yöntem

Çalışmanın amacı kapsamında, özel hastanelerde hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen akademik çalışmalara yönelik sistematik bir literatür taraması

yürütülmüştür. Literatür taraması; belirli bir araştırma süreci boyunca ilgili vakaların bütüncül bir bakış açısıyla derlenmesi, eleştirel bir süzgeçten geçişi ve elde edilen bilginin sentezlenerek yorumlanmasını mümkün kılan temel bilimsel yöntemlerden biri olarak kabul görmektedir (Tranfield vd, 2003). Tarama sürecinde Google Scholar, Web of Science ve ScienceDirect veri tabanları kullanılmıştır. Söz konusu veri tabanları, sağlık hizmetleri yönetimi ve sağlık hizmetleri alanında yayımlanmış hakemli dergi makalelerini kapsayan kapsamlı bir literatür sunmaktadır. Literatür taraması sürecinde araştırmanın ana odağını korumak ve bulgular arasında kavramsal bir tutarlılık sağlamak amacıyla, incelenecek yayınlar için kesin sınırlar çizilmiş; dahil etme ve dışlama kriterleri oluşturulmuştur.

Araştırma kapsamına alınacak çalışmaların seçiminde; öncelikle inceleme nesnesinin tamamen özel hastanelerden veya özel-kamu hastane kıyaslamalarından oluşması şartı aranmıştır. Bununla birlikte, hasta memnuniyeti ve hizmet kalitesi ilişkisinin analizinde temel yöntem olarak SERVQUAL modelinin (ve içerdiği fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence, empati boyutlarının) kullanılmış olması gerekmektedir. Ayrıca, literatür havuzuna eklenecek kaynakların hakemli bilimsel dergilerde yayımlanmış tam metinli ampirik (uygulamalı) makaleler olması, ana dahil etme kriterleri olarak esas alınmıştır.

Çalışmanın teorik sınırlarını netleştirmek ve güvenilirliğini artırmak adına bazı yayın türleri ise değerlendirme dışı tutulmuştur. Doğrudan devlet veya üniversite hastanelerine odaklanan, kalite ölçüm aşamasında SERVQUAL harici farklı ölçeklere başvuran araştırmalar elenmiştir. Aynı zamanda, veri setini standardize edebilmek için yüksek lisans ve doktora tezleri, kuramsal derleme makaleleri ve tam metnine erişim sağlanamayan yayınlar dışlama kriterleri çerçevesinde analize dahil edilmemiştir.

Belirtilen bu eleme süreçlerinden başarıyla geçerek incelemeye uygun bulunan makaleler; yayınlandıkları yıl, araştırmanın gerçekleştirildiği ülke, örneklem hacmi, kullanılan spesifik ölçüm araçları ve öne çıkan temel bulguları yönünden detaylı bir şekilde değerlendirilmiştir. Seçilen tüm bu ampirik araştırmalar, son aşamada SERVQUAL ölçeğinin beş temel boyutu baz alınarak kendi içerisinde sınıflandırılmıştır.

5. Hizmet Kalitesi ve Hasta Memnuniyeti İlişkisine Yönelik Akademik Çalışmalar

Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki yalnızca sağlık sektöründe değil, farklı hizmet sektörlerinde de yoğun biçimde incelenmiştir. Örneğin, bankacılık ve mobil bankacılık sektöründe gerçekleştirilen çalışmalar, hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri bağlılığı üzerinde pozitif etkiler yarattığını göstermektedir (Arcand vd., 2017; Famiyeh vd., 2018). E-ticaret sektöründe de algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği ortaya konulmuştur (Pasaribu vd., 2022; İnal vd., 2025).

Telekomünikasyon sektöründe yapılan araştırmalarda da algılanan hizmet kalitesinin

memnuniyetin en önemli belirleyicilerinden biri olduğu belirlenmiştir (Kumar, 2017; Ozoh, 2023). Üretken yapay zekâ uygulamalarında hizmet kalitesi ve kullanıcıların elde ettikleri deneyimlerin de memnuniyeti olumlu yönde etkilediği belirlenmiştir (Maemunah vd., 2025; İnal vd., 2026). Benzer sonuçlar havayolu hizmetleri bağlamında da elde edilmiş ve hizmet kalitesinin yolcu memnuniyetinin en önemli öncüllerinden biri olduğu ortaya konulmuştur (Agarwal & Gowda, 2021; Law vd., 2022). Bu doğrultuda, çalışmanın bu bölümünde özel hastaneler bağlamında algılanan hizmet kalitesinin memnuniyet üzerine etkilerini inceleyen akademik çalışmalara ve algılanan hizmet kalitesinin boyutları özelinde yapılan araştırmalara değinilmiştir.

5.1. Fiziksel Unsurlar

Azmi vd. (2017), sağlıklı olan fiziksel ortamın hasta memnuniyetinin artmasında öncülük ettiğini bulurken**;** Haque vd. (2012**)** sağlık kurumunda bulunan tesislerin hasta memnuniyeti arasında doğrudan ve anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu çalışmalara karşılık olarak Zarei vd. (2014) somut unsurların (fiziksel ortamın) çevre kalitesinin hasta memnuniyetini doğrudan ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ortaya koymuştur. Literatürdeki zıt bulgular, fiziksel unsurların memnuniyete olan etkisi incelendiğinde evrensel olmadığını, sosyokültürel yapıya, sağlık kurumunun türüne veya hastaların ilk beklentilerine göre farklılık olabileceğini göstermektedir.

5.2. Güvenirlik

Wath ve Agarwal (2017) özel hastaneler üzerinde yapılan çalışmada hastanenin hizmet kalitesi bakımından hizmet alan hastaların fazlasıyla güvenilir bulduğunu göstermiştir. Katira vd. (2024), Haque vd. (2025) ve Ahsan vd. (2020) araştırmalarında güvenirlik boyutunun hasta bağlamında memnuniyetin doğrudan ve pozitif etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Yapılan incelemeler doğrultusunda hastanenin sunduğu sağlık hizmetlerinin tıbbi olan başarısının yanı sıra, hastaya verilen sözlerin eksiksiz yerine getirilmesinin de hizmet kalitesini doğrudan etkilediğini göstermektedir.

5.3. Yanıt Verebilirlik

Pathak (2017) ve Ali vd. (2021) tarafından yapılan araştırmalarda, hizmet kalitesinin alt boyutları içerisinde hasta memnuniyetini en güçlü şekilde etkileyen ve en yüksek değere sahip olan boyutun yanıt verebilirlik olduğu sonucuna varmıştır. Zarei vd. (2014), tedavi öncesi ve sonrasında bekleme zamanının kısa olmasının da hasta memnuniyetini en çok etkileyen faktörlerden biri olduğunu ifade etmiştir. Bu çalışmalar sonucu, hastaların tesise adım attığı ilk andan itibaren bekleme sürelerinin kısa tutulması ve çalışan personelin yardıma hazır bir şekilde olması, genel hizmet değerlendirmesinde belirleyici rol oynamaktadır.

5.4. Güvence

Pathak (2017), hastaların aldıkları hizmet sonrası algıladıkları en yüksek kalite algısının güvence boyutunda olduğunu bulmuştur. Leulseged (2017), yapılan çalışmada güvence boyutunun hasta memnuniyetine en güçlü ilişkiye sahip temel boyutlardan birisi olduğunu bulunurken; Ali vd. (2021) güvence boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde diğer 4 boyuta karşı en düşük etkiye sahip boyut olduğunu bulmuştur. İlgili araştırmalarda bu farklı çıktılar, hizmet veren personelin mesleki bilgisinin ve davranışının hastalarda oluşturduğu güven duygusunun, tesisten tesise ve hasta profiline göre farklılık gösterdiği ve değişen etkiye sahip olduğu göstermektedir.

5.5. Empati

Zarei vd. (2014), hizmet sunan personelin iletişim konusundaki becerilerinin hasta memnuniyetini güçlendiren temel unsurlardan biri olduğunu göstermiştir. Fatima vd. (2018), iletişim faktörüne ilave olarak hastaların gizlilik ve güvenlik ihtiyaçlarına karşı saygı gösterilmesinin de hasta sadakatiyle doğrudan ilişkili olduğunu belirtmiştir. Katira vd. (2024) ise personelin empati kurarak sergilediği yaklaşımın, hastanın kalite algısını pozitif yönde etkilediğini ortaya koymuştur. Sonuçlar, sağlık tesislerinde sunulan tıbbi başarının tek başına yeterli olmadığını; hastanın şahsi ihtiyaçlarını anlayan ve hastaya karşı insancıl bir duyarlılıkla sergilenen empatik tutumun, genel memnuniyeti etkileyen önemli bir unsur olduğunu kanıtlamıştır.

Tablo 1. Özel Hastanelerde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyetine Etkisine Yönelik Yapılan Akademik Çalışmalar

Yazar-Yıl	Araştırma Konusu	Araştırma Bulguları
Peer ve Mpinganjira (2011)	Özel bir sağlık kuruluşunda hastaların hizmet kalitesi algılarının, genel memnuniyetleri ve gelecekteki davranışsal niyetleri üzerindeki etkisinin incelenmesi.	Algılanan hizmet kalitesinin hastaların genel memnuniyet düzeylerini belirlemede önemli bir rol oynadığı saptanmıştır. Sağlanan hasta memnuniyetinin ise hastaların sağlık kurumuna yönelik gelecekteki olumlu davranışsal niyetlerini (tekrar tercih etme, başkalarına önerme) doğrudan ve güçlü bir şekilde şekillendirdiği vurgulanmıştır.
Haque vd. (2012)	Malezya'daki özel bir sağlık merkezinde algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisinin yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmesi.	Personel desteği, müşteriye gösterilen ilgi ve hastane tesisleri ile müşteri memnuniyeti arasında doğrudan ve dolaylı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Hizmet kalitesi değişkenlerinin hasta memnuniyeti düzeyini doğrudan etkilediği vurgulanmıştır.
Zarei vd. (2014)	İran'daki 8 farklı özel hastanede algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisinin incelenmesi.	Hizmet kalitesi ile memnuniyet arasında güçlü bir ilişki saptanmıştır. Süreç kalitesi (bekleme sürelerinin kısalığı) ve etkileşim kalitesi (personelin iletişim becerisi) memnuniyeti en çok artıran faktörler olurken; fiziksel çevre kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunmadığı tespit edilmiştir.
Andoh-Quainoo vd. (2015)	Gana'daki kamu ve özel hastanelerde sunulan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyetinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi.	Kamu ve özel hastaneler arasında kalite ve memnuniyet açısından anlamlı farklar bulunduğu; özel hastanelerin hizmet kalitesi sunumunda ve hasta memnuniyeti sağlamada kamu hastanelerine kıyasla daha yüksek bir performansa sahip olduğu tespit edilmiştir.

Azmi vd. (2017)	Bangladeş'teki özel hastanelerde sunulan sağlık hizmetlerine yönelik hasta memnuniyetinin SERVQUAL boyutları bağlamında incelenmesi.	Güvence, empati, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve fiziksel unsurların tamamının genel hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır. Özellikle hijyenik fiziki ortamın, laboratuvar sonuçlarındaki doğruluğun (güvenilirlik) ve zamanında hizmet sunumunun hasta tatminini artırmada kritik olduğu vurgulanmıştır.
Leulseged (2017)	Addis Ababa'daki üç özel hastanede ayakta tedavi gören hastaların hizmet beklentileri ile algıları arasındaki farkların ve memnuniyet düzeylerinin incelenmesi.	Beş hizmet kalitesi boyutunun tamamında beklentilerin algılanan performanstan yüksek olduğu (kalite boşluğu) saptanmıştır. Lojistik regresyon analizi sonucunda; fiziksel unsurlar, güvenilirlik ve güvence boyutlarının hasta memnuniyeti ile en anlamlı ilişkiye sahip olan faktörler olduğu belirlenmiştir.
Pathak (2017)	Katmandu'daki 10 farklı özel hastanede ayakta tedavi gören hastaların algıladıkları hizmet kalitesi ve memnuniyet ilişkisinin incelenmesi.	Algılanan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında genel olarak pozitif bir ilişki bulunmuştur. Hastaların en yüksek kalite algısına "güvence" boyutunda sahip olduğu görülürken, genel memnuniyeti en güçlü şekilde belirleyen faktörün "yanıt verebilirlik" olduğu tespit edilmiştir.
Udurawana (2017)	Anuradhapura Şehri'ndeki üç özel hastanede sunulan hizmet kalitesinin (SERVQUAL) hasta memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi.	Hizmet kalitesi boyutları ile hasta memnuniyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Özel hastanelerin rekabetçi kalabilmek ve dinamik endüstri koşullarına uyum sağlamak için hizmet kalitelerini sürekli olarak yükseltmeleri gerektiği vurgulanmıştır.
Wath ve Agarwal (2017)	Hindistan'ın Kuzey Maharashtra bölgesindeki 10 farklı özel hastanede beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin incelenmesi.	Özel hastanelerin özellikle "güvenilirlik" boyutunda öne çıktığı görülmüştür. Ancak hastaların hizmet beklentileri ile fiili olarak algıladıkları deneyimler arasında bir kalite boşluğu (gap) bulunduğu ve hastaların kalite boyutlarına farklı seviyelerde önem atfettiği tespit edilmiştir.
Fatima vd. (2018)	Pakistan'daki 6 farklı özel hastanede hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti ve sadakati üzerindeki etkisinin incelenmesi.	Hizmet kalitesi boyutlarının (fiziksel çevre, yanıt verebilirlik, iletişim, gizlilik ve güvenlik) hasta memnuniyetini ve sadakatini pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca hasta memnuniyetinin, sunulan hizmet kalitesi ile kurumsal sadakat arasında kritik bir aracı (mediatör) rol üstlendiği kanıtlanmıştır.
Ahsan vd. (2020)	Bangladeş'in Chittagong bölgesindeki 10 farklı özel hastanede algılanan hizmet kalitesinin (SERVPERF modeli) hasta memnuniyetine etkisinin incelenmesi.	Algılanan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında çok güçlü ve pozitif bir ilişki saptanmıştır. Fiziksel unsurlar, güvenilirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutlarının her birinin hasta tatminini doğrudan ve olumlu yönde etkilediği kanıtlanmıştır.
Vidhya (2020)	Coimbatore'daki özel hastanelerde yatan hastaların hizmet beklentileri ile algıladıkları hizmet kalitesi (SERVQUAL) arasındaki farkların incelenmesi.	Hastaların özel hastanelerden beklediği hizmet ile fiilen deneyimlediği hizmet arasında bir kalite boşluğu (gap) olduğu saptanmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarındaki bu boşlukların giderilmesinin, hasta memnuniyetini sağlamak ve kurumsal sadakati artırmak için en temel strateji olduğu vurgulanmıştır.
Ali vd. (2021)	Erbil'deki özel hastanelerde hizmet kalitesi boyutlarının hasta memnuniyetine etkisinin incelenmesi.	Hizmet kalitesi boyutları arasında hasta memnuniyetini en güçlü şekilde etkileyen faktörün "yanıt verebilirlik" olduğu, "güvence" boyutunun ise memnuniyet üzerinde en düşük etkiye sahip olduğu saptanmıştır.
Qasthalani ve Maidin (2021)	Sorong Şehri'ndeki bir özel hastanenin yataklı tedavi servislerinde algılanan değer ve hizmet kalitesinin hasta memnuniyetine etkisinin incelenmesi.	Algılanan hizmet kalitesinin hasta memnuniyeti ile doğrudan ve pozitif bir ilişkisi olduğu görülmüştür. Beklentileri karşılayan tesis donanımının (fiziksel unsurlar), zamanında hizmet sunumunun (yanıt

		verebilirlik) ve hasta güvenliğinin sağlanmasının memnuniyeti artırmada kritik olduğu tespit edilmiştir.
Shahril (2021)	Malezya'daki 6 farklı özel hastanede tedavi gören yabancı hastaların (sağlık turistleri) hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin incelenmesi.	Özel hastaneler tarafından sunulan genel sağlık hizmetlerinin kalitesi ile yabancı hastaların memnuniyet düzeyleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.
Sharma ve Jain (2021)	Güney Rajasthan'daki seçili özel hastanelerde hizmet kalitesi boyutlarının ayakta tedavi gören (OPD) hastaların memnuniyeti üzerindeki etkisinin incelenmesi	SERVQUAL modelinin beş temel boyutunun (güvenilirlik, güvence, fiziksel unsurlar, yanıt verebilirlik ve empati) ayakta tedavi süreçlerinde hasta memnuniyetini sağlamada ve hizmet kalitesini iyileştirmede belirleyici bir role sahip olduğu saptanmıştır.
Kalaja vd. (2023)	Arnavutluk'taki özel sektör sağlık hizmetlerinde algılanan hizmet kalitesinin ve hasta memnuniyetinin SERVQUAL boyutları ile incelenmesi.	Hizmet kalitesi boyutlarından dördünün hasta memnuniyeti ile anlamlı bir korelasyon gösterdiği ve elde edilen sonuçların hizmet kalitesini geliştirmeye yönelik stratejileri desteklediği tespit edilmiştir.
Ayura vd. (2024)	Medan Şehri'ndeki kamu ve özel hastanelerde sunulan hizmet kalitesinin (SERVQUAL boyutları temelinde) hasta memnuniyeti üzerindeki etkisinin karşılaştırmalı olarak incelenmesi.	Kamu ve özel hastaneler arasında hizmet kalitesi sunumu ve sağlanan hasta memnuniyeti düzeylerinde farklılıklar bulunduğu; hastanelerin rekabet gücünü ve kurumsal itibarını artırabilmesi için hasta beklentilerini merkeze alan kalite iyileştirmeleri yapması gerektiği vurgulanmıştır.
Katira vd. (2024)	Indore şehrindeki çok uzmanlıklı özel hastanelerde hizmet kalitesi boyutlarının hasta memnuniyetine etkisinin incelenmesi.	Rekabetçi sağlık sektöründe hasta beklentilerini karşılamak için hem tıbbi hem de fonksiyonel hizmet kalitesinin artırılması gerektiği; özellikle *güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve empati* boyutlarının hasta algısı ve memnuniyeti üzerinde doğrudan ve kritik bir etkiye sahip olduğu saptanmıştır.
Dusyanth ve Infanta (2025)	Coimbatore şehrindeki özel hastanelerde hizmet kalitesi boyutlarının hasta memnuniyeti üzerine etkisinin incelenmesi.	Hizmet sunum standartlarının yükseltilmesi, personel eğitimlerine yatırım yapılması ve hasta odaklı bakım modellerinin benimsenmesinin hasta memnuniyetini artırmada ve rekabet avantajı sağlamada kritik bir role sahip olduğu vurgulanmıştır.

Kaynak: Peer ve Mpinganjira (2011), Haque vd. (2012), Zarei vd. (2014), Andoh-Quainoo vd. (2015), Wath ve Agarwal (2017), Pathak (2017), Udurawana (2017), Leulseged (2017), Azmi vd. (2017), Fatima vd. (2018), Vidhya (2020), Ahsan vd. (2020), Ali vd. (2021), Qasthalani ve Maidin (2021), Shahril (2021), Sharma ve Jain (2021), Kalaja vd. (2023), Katira vd. (2024), Ayura vd. (2024), Dusyanth ve Infanta (2025), Haque vd. (2025).

4. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmada, özel hastanelerde sunulan hizmet kalitesine yönelik SERVQUAL modelinin beş temel boyutu olan fiziksel unsurlar, güvenirlik, yanıt verebilirlik, güvence ve empati boyutları çerçevesinde hasta memnuniyetine olan etkisini sistematik bir biçimde incelemeyi amaçlanmıştır. Literatür taraması sonucunda elde edilen ve Tablo 1'de özetlenen çalışmalar bütüncül olarak değerlendirildiğinde, algılanan hizmet kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında güçlü, pozitif ve istatistiksel açıdan anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğunu kanıtlamaktadır.

Özellikle incelenen çalışmalarda elde edilen bulgulara göre SERVQUAL'ın alt

boyutları çerçevesinde hasta memnuniyetini en güçlü şekilde belirleyici olan faktörün yanıt verebilirlik olduğu öne çıkmaktadır. Pathak (2017) ve Ali vd. (2021) tarafından yapılan çalışmalar, personelin hastalara zamanında, şeffaf ve istekli yardım etmesinin memnuniyeti etkileyen temel yapı taşı olduğunu ortaya koymuştur. Zarei vd. (2014), tedavi öncesi ve sonrasında bekleme zamanının kısa süreli olması da hasta memnuniyetini en çok etkileyen faktörlerden biri olduğunu ifade etmiştir. Güvence boyutu; hasta profiline ve hastanın türüne göre farklılık gösterse de Pathak (2017), hastaların en yüksek kalite algısına bu boyutta ulaştığını bulurken; Leulseged (2017), güvence boyutunun hasta memnuniyetiyle en güçlü ilişkiye sahip temel boyutlardan biri olduğunu saptamış, buna karşın Ali vd. (2021) aynı boyutun diğer dört boyuta kıyasla en düşük etkiye sahip olduğunu bulmuştur. Güvenirlik boyutunda Wath ve Agarwal (2017) özel hastanelerin hizmet kalitesi bakımından hizmet alan hastaların fazlasıyla güvenilir bulduğunu göstermiş; Katira vd. (2024), Haque vd. (2025) ve Ahsan vd. (2020) ise güvenirlik boyutunun hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan ve pozitif bir etkiye sahip olduğunu saptamıştır.

Empati boyutu açısından incelendiğinde, Fatima vd. (2018) çalışmasında da vurgulandığı üzere, hastaların mahremiyetine saygı duyulması ve şahsi ihtiyaçların önemsenmesiyle genel tatmini artırmaktadır. Öte yandan, fiziksel unsurlar konusunda Tablo 1'deki bulgular da dikkate alındığında literatürde belirgin bir fikir ayrılığı göze çarpmaktadır. Azmi vd. (2017) hijyenik ortamın ve fiziksel koşulların memnuniyeti doğrudan artırdığını savunurken, Zarei vd. (2014) somut göstergelerin istatistiksel açıdan anlamlı bir etkisinin bulunmadığını ifade etmiştir. Bu zıt bulgular fiziksel unsurlar boyutunun memnuniyete etkisinin evrensel olmadığını; sosyokültürel yapıya, sağlık kurumunun türüne ve hastaların önceki beklentilerine göre farklılık gösterip değişebileceğini göstermektedir.

Türkiye bağlamında değerlendirme yapıldığında, literatürdeki akademik bulgularla örtüşen bir tablo ortaya çıkmaktadır. Türkiye İstatistik Kurumu verilerine göre 2003 yılında %49,3 olarak belirlenen özel hastane hasta memnuniyet oranı, 2011'de %70,4 ile tarihsel en yüksek düzeye ulaşmış; ancak bu tarihten itibaren sürekli bir düşüş eğilimine girmiştir. Memnuniyet oranları 2013, 2017, 2019 ve 2022 yıllarında sırasıyla %64,9, %61,5, %56,0 ve %58,2 seviyelerine gerilemiş; 2024 yılında ise %48,6 ile 2003 baz yılından günümüze en düşük seviyesine inmiştir (TÜİK, 2024). 2024 yılı verilerine göre memnun olmadığını belirtenlerin oranı %30,4'e çıkarken, memnuniyeti orta düzeyde tanımlayanların oranı %20,7 olarak kaydedilmiştir. Bu tablo, kurumlar arası karşılaştırmada daha da belirginleşmektedir. TÜİK verilerine göre devlet hastanelerinde memnuniyet %64,0, üniversite hastanelerinde %64,5 iken özel hastaneler %48,6 ile bu oranların önemli ölçüde gerisinde kalmaktadır. Memnuniyetsizlik oranı karşılaştırıldığında ise özel hastanelerdeki %30,4 oranı, devlet hastanelerindeki %18,5 ve

üniversite hastanelerindeki %16,0 oranının yaklaşık iki katına denk gelmektedir. Küresel bağlamda değerlendirildiğinde, OECD Health at a Glance 2025 raporuna göre üye ülkeler arasında hasta memnuniyeti ortalaması %64 düzeyindeyken Türkiye %41 ile bu ortalamanın belirgin biçimde altında yer almaktadır. Üstelik Türkiye, 2011 ile 2024 yılları arasında yaşanan yaklaşık 30 puanlık gerilemeyle OECD genelinde sağlık hizmetleri memnuniyetinde en sert düşüşü yaşayan ülke konumuna gelmiştir (OECD, 2025). Tüm bu istatistikler, yurt genelindeki 552 özel hastane ve 54.394 yatak ile nitelikli yatak oranında %96,8'e ulaşan altyapı büyümesinin hasta memnuniyetinde paralel bir artışa dönüşmediğini açıkça ortaya koymaktadır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2025). Bu durum, hizmet kalitesinin yalnızca fiziksel yatırımlarla değil, hasta odaklı hizmet anlayışıyla bütünsel bir yaklaşım çerçevesinde ele alınması gerektiğini bir kez daha doğrulamaktadır.

Sonuç olarak bu çalışma, SERVQUAL modelinin özel hastanelerde sunulan hizmetlerin algılanan hizmet kalitesini ölçmek için etkin bir araç olmayı sürdürdüğünü teyit etmektedir. Modelin bütün alt boyutunun birlikte ele alınmasının hasta memnuniyetini artırma ve kurumsal sürdürebilirliği sağlama açısından önem taşımaktadır.

Bu araştırmanın ulaştığı sonuçlar, ileriki akademik çalışmalara yön verecek önemli ipuçları sunmaktadır. Literatür incelendiğinde, hizmet kalitesini oluşturan fiziksel unsurlar ve güvence boyutlarının etkisine dair araştırmacıların (Azmi vd., 2017; Zarei vd., 2014; Pathak, 2017; Ali vd., 2021; Leulseged, 2017) birbirinden oldukça farklı sonuçlara ulaştığı göze çarpmaktadır. Ortaya çıkan bu çelişkili tablo; söz konusu boyutların hastane türü, kültürel yapı ve sosyodemografik özellikler gibi farklı değişkenler altında yeniden test edilmesini gerekli kılmaktadır. Ek olarak, Fatima vd. (2018) çalışmalarında dikkat çektiği üzere hasta memnuniyetinin aracı rolü göz önünde bulundurularak, hizmet kalitesi boyutlarının hastaneye duyulan güven ve kurumsal sadakat üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmalara ağırlık verilmelidir. Ayrıca, Türkiye genelinde özel hastanelere yönelik memnuniyette yaşanan ve TÜİK (2024) verileriyle de desteklenen düşüş eğiliminin, SERVQUAL modeli ekseninde ampirik yollarla derinlemesine araştırılması literatüre büyük bir katkı sağlayacaktır.

Özel hastane yönetimleri ve sektörel karar alıcılar açısından ele alındığında ise çalışmanın sonuçları, sahada rahatlıkla hayata geçirilebilecek stratejik adımları işaret etmektedir. Hastaların memnuniyet düzeyini en çok yanıt verebilirlik boyutunun etkilediği gerçeğinden hareketle (Pathak, 2017; Ali vd., 2021), hastanın tesise adım attığı andan itibaren bekleme sürelerinin olabildiğince azaltılması ve personelin yardım odaklı, proaktif bir tutum benimsemesi şarttır (Zarei vd., 2014). Öte yandan, klinik başarının yanı sıra hastalara verilen sözlerin eksiksiz biçimde yerine getirilmesi de kalitenin ayrılmaz bir parçasıdır; bu nedenle yöneticilerin güvenirlik olgusunu operasyonel planlarının tam merkezine yerleştirmeleri

elzemdir (Wath & Agarwal, 2017). Hasta sadakati sadece tıbbi müdahalelerin doğruluğuyla değil; süreçlerin şeffaflığı, etkili bir iletişim ağı, hastaya ayrılan bireysel zaman ve mahremiyete duyulan saygıyla doğrudan ilişkilidir (Zarei vd., 2014; Fatima vd., 2018). Sonuç itibarıyla, hastaların beklentileri ile bizzat deneyimledikleri hizmet arasındaki olası açığı kapatmak isteyen yöneticilerin, bu beklentileri periyodik olarak ölçümlemesi ve kurum işleyişini gelen geri bildirimler doğrultusunda devamlı surette güncellemesi gerekmektedir (Vidhya, 2020; Udurawana, 2017).

EXTENDED ABSTRACT

The sustainability of competitive advantage in the healthcare sector is deeply intertwined with the quality of services provided and the resulting patient satisfaction. In recent years, private hospitals have become increasingly significant within the healthcare sector due to their high bed capacities, advanced technology-based medical equipment, and institutional structures. However, despite this quantitative growth, the quality of services plays a more crucial role in determining individuals' satisfaction levels. This dynamic is particularly evident in Turkey, where the number of private hospitals reached 552 with a 54,394 bed capacity in 2024, yet patient satisfaction in these institutions dropped to 48.6%, representing the lowest level since 2003 and falling significantly below the OECD average of 64%. To understand these underlying dynamics, this study provides a systematic evaluation of academic research examining the effects of perceived service quality on satisfaction in private hospitals using the widely accepted SERVQUAL model. Developed by Parasuraman et al., this model evaluates service quality across five core dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The primary objective of this review is to offer a strong theoretical foundation for academia while providing actionable, concrete recommendations for healthcare professionals and policymakers to improve overall service quality.

To achieve the study's objectives, a systematic literature review was conducted to deeply examine the relationship between service quality and patient satisfaction in private hospitals. The review systematically compiled, critically filtered, and synthesized findings from relevant case studies. A comprehensive search was performed across prominent academic databases, including Google Scholar, Web of Science, and ScienceDirect, which host peer-reviewed journal articles in healthcare management. Strict inclusion and exclusion criteria were established to maintain conceptual consistency. The primary inclusion criteria required that the studies focus exclusively on private hospitals or public-private comparisons, utilize the SERVQUAL model (and its five dimensions) as the core analytical framework, and be published as full-text, peer-reviewed empirical articles. Conversely, studies focusing solely on public or university hospitals, utilizing non-SERVQUAL scales, theoretical reviews, theses, and conference proceedings were excluded to ensure the standardization of the data set. The selected empirical studies were thoroughly evaluated based on publication year, geographical context, sample size, measurement tools, and core findings, and were subsequently classified according to the five SERVQUAL dimensions.

The findings obtained from the in-depth systematic review reveal a strong, positive, and statistically significant relationship between perceived service quality and patient satisfaction in private hospitals. Among the SERVQUAL dimensions, responsiveness emerges as the strongest determinant of patient satisfaction. Studies indicate that short waiting times, transparency, and a willing, proactive approach from healthcare personnel significantly enhance the overall service evaluation. Reliability also demonstrates a direct and positive impact;

fulfilling operational promises flawlessly alongside clinical success is paramount for patient trust. Assurance, while varying slightly depending on patient profiles, plays a critical role in building a sense of safety through the professional knowledge and courteous behavior of the staff. Furthermore, empathy—characterized by respecting patient privacy and providing individualized, compassionate care—substantially increases general satisfaction and patient loyalty. In contrast, the literature presents mixed results regarding the effect of tangibles (physical factors). While some studies argue that a hygienic environment and modern physical facilities directly increase satisfaction, others found no statistically significant impact of these tangible elements. These contradictory findings suggest that the influence of physical tangibles is not universal but highly dependent on sociocultural structures, institutional types, and baseline patient expectations.

Ultimately, the systematic review confirms that the SERVQUAL model remains a highly effective and relevant tool for measuring perceived service quality in private hospitals. Evaluating all five dimensions holistically is essential for enhancing patient satisfaction and ensuring institutional sustainability. In the context of Turkey, the data clearly illustrates that extensive investments in physical infrastructure and bed capacity have not translated into parallel increases in patient satisfaction. This highlights that quality cannot be achieved solely through physical investments; it requires a comprehensive, patient-centered service approach. For hospital administrators and sectoral decision-makers, the findings dictate clear strategic actions: minimizing waiting times, fostering proactive staff attitudes, and embedding reliability into core operational plans. Patient loyalty is driven by transparent processes, effective communication, and respect for privacy. Future academic research should focus on re-testing the contradictory findings regarding tangibles and assurance across different cultural and demographic variables. Additionally, investigating the mediating role of patient satisfaction on institutional trust and loyalty will provide deeper insights into healthcare management. Finally, conducting empirical research using the SERVQUAL model to analyze the declining satisfaction trends in Turkey's private hospitals will significantly contribute to the literature.

Etik Beyanı: Bu çalışmanın hazırlanma sürecinde bilimsel ve etik ilkelere uyulduğu ve yararlanılan tüm çalışmaların kaynakçada belirtildiği beyan olunur.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Yazar Katkıları: Bu makale yazarların kendi çabaları ve incelemeleri neticesinde oluşturulmuştur.

Çıkar Çatışması: Yazarlar çıkar çatışması bildirmemiştir.

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Açık Erişim Lisansı: Bu makale, Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı (CC BY NC 4.0) ile lisanslanmıştır.

Data Erişimi: Bu çalışmada kullanılan veri seti herkese açık olup, gerekli açıklamalar metin içerisinde verilmiştir.

Yapay Zeka (YZ) Araçlarının Kullanımı: Bu çalışmada yapay zekâ araçlarından çeviri, yazım ve dil bilgisi düzenlemelerinde yararlanılmıştır.

Ethical Statement: It is declared that scientific and ethical principles have been followed while carrying out and writing this study and that all the sources used have been properly cited.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Author Contributions: This article was created through the authors' own efforts and research.

Conflict of Interest: The authors declared no conflict of interest.

Grant Support: The authors declared that this study has received no financial support.

Open Access License: This work is licensed under Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License (CC BY NC 4.0).

Data Availability: The dataset used in this study is publicly available, and the necessary explanations are provided within the text.

Use of Artificial Intelligence (AI) Tools: In this study, AI tools were used for translation, spelling, and grammar editing.

Kaynakça

Abdelwahed, N. A. A., & Zehri, A. W. (2025). Health service quality and patients' satisfaction among hospitals: the cohesive care of human beings and accomplishment of human rights. *International Journal of Human Rights in Healthcare, 18*(2), 164-184. https://doi.org/10.1108/IJHRH-03-2024-0019

Agarwal, I., & Gowda, K. R. (2021). The effect of airline service quality on customer satisfaction and loyalty in India. *Materials Today: Proceedings, 37*, 1341-1348. https://doi.org/10.1016/j.matpr.2020.06.557

Ahsan, S. M. H., Raihan, M. Z., Imam, I. B., & Islam, M. N. (2020). Impact of service quality dimensions on patients' satisfaction: A study on some private hospitals in Chittagong, Bangladesh. https://doi.org/10.9790/487X-2202055863

Akdere, M., Top, M., & Tekingündüz, S. (2020). Examining patient perceptions of service quality in Turkish hospitals: The SERVPERF model. *Total Quality Management & Business Excellence, 31*(3-4), 342-352. https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1427501

Al Fraihi, K. J., & Latif, S. A. (2016). Evaluation of outpatient service quality in Eastern Saudi Arabia: Patient's expectations and perceptions. *Saudi Medical Journal, 37*(4), 420. https://doi.org/10.15537/smj.2016.4.14835

Alharbi, M. F. (2023). Patients' experience of service quality in government and private hospitals in the Qassim Region, Kingdom of Saudi Arabia. *Journal of Medicine and Life, 16*(11), 1622. https://doi.org/10.25122/jml-2023-0184

Ali, B. J., Anwer, R. N. A. D., & Anwar, G. (2021). Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction. *International Journal of Medical Pharmaceutical Drug Research, 7*. https://doi.org/10.22161/ijmpd.5.3.2

AlOmari, F. (2021). Measuring gaps in healthcare quality using SERVQUAL model: Challenges and opportunities in developing countries. *Measuring Business Excellence, 25*(4), 407-420. https://doi.org/10.1108/MBE-11-2019-0104

Andaleeb, S. S. (2000). Public and private hospitals in Bangladesh: Service quality and predictors of hospital choice. *Health Policy and Planning, 15*(1), 95-102. https://doi.org/10.1093/heapol/15.1.95

Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine, 52*(9), 1359-1370. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5

Andoh-Quainoo, L. A. Q., Asante, R. A., Ofori-Amanfo, J. O. A., Ofori-Nyarko, E. O. N., & Antwi-Boasiako, A. A. B. (2015). Service quality and customer satisfaction in healthcare delivery: A comparative study of public and private hospitals in Ghana. *Pentvars Business Journal, 9*(1), 78-90. https://doi.org/10.62868/pbj.v9i1.112

Arcand, M., PromTep, S., Brun, I., & Rajaobelina, L. (2017). Mobile banking service quality and customer relationships. *International Journal of Bank Marketing, 35*(7), 1068-1089. https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2015-0150

Ayura, B., Nasution, S. W., & Ginting, R. (2024). Comparative analysis of service quality on patient satisfaction levels in government and private hospitals in Medan City in 2022. *International Journal of Health and Pharmaceutical, 4*(1), 11-18. https://doi.org/10.51601/ijhp.v4i1.251

Azmi, T., Rahman, M. H., Mustafi, M. A. A., & Islam, M. R. (2017). Measurement of patient satisfaction with SERVQUAL model of private hospitals: SEM approach. *American Journal of Management, 17*(3). http://www.na-businesspress.com/AJM/AzmiT_17_3_.pdf (Erişim tarihi: 10.05.2026).

Buttle, F. (1996). SERVQUAL: Review, critique, research agenda. *European Journal of Marketing, 30*(1), 8-32. https://doi.org/10.1108/03090569610105762

Chakravarty, A. (2011). Evaluation of service quality of hospital outpatient department services. *Medical Journal Armed Forces India, 67*(3), 221-224. https://doi.org/10.1016/S0377-1237(11)60045-2

Decety, J. (2020). Empathy in medicine: What it is, and how much we really need it. *The American Journal of Medicine, 133*(5), 561-566. https://doi.org/10.1016/j.amjmed.2019.12.012

Donabedian, A. (1980). *The definition of quality and approaches to its assessment*. Ann Arbor, MI: Health Administration Press. https://cir.nii.ac.jp/crid/1573668924902920960 (Erişim tarihi: 14.05.2026).

Dusyanth, S., & Infanta, A. V. (2025). A study on service quality dimensions on patient satisfaction in private hospitals with special reference to Coimbatore city. *International Journal for Research Trends and Innovation, 10*(3), 147-154.

http://doi.one/10.1729/Journal.44066

Famiyeh, S., Asante-Darko, D., & Kwarteng, A. (2018). Service quality, customer satisfaction, and loyalty in the banking sector: The moderating role of organizational culture. *International Journal of Quality & Reliability Management, 35*(8), 1546-1567. https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2017-0008

Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty: An investigation in context of private healthcare systems. *International Journal of Quality & Reliability Management, 35*(6), 1195-1214. https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031

Golder, P. N., Mitra, D., & Moorman, C. (2012). What is quality? An integrative framework of processes and states. *Journal of Marketing, 76*(4), 1-23. https://doi.org/10.1509/jm.09.0416

Haque, A., Sarwar, A. A. M., Yasmin, F., & Anwar, A. (2012). The impact of customer perceived service quality on customer satisfaction for private health centre in Malaysia: A structural equation modeling approach. *Information Management and Business Review, 4*(5), 257. https://www.researchgate.net/publication/290396269 (Erişim tarihi: 05.04.2026).

Ulfy, M.A., Haque, A., & Huda, M.N. (2026). The Impact of Service Quality and Destination Image Towards Tourists' Revisit Intention on Cox's Bazar Marine Tourism in Bangladesh. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*. https://doi.org/10.1080/1528008X.2026.2664877

Harazni, L., Malak, M. Z., & Dasan, M. (2025). A comparative study of Palestinian patient satisfaction with service quality in accredited government and private hospitals in the West Bank. *BMC Nursing, 24*(1), 576. https://doi.org/10.1186/s12912-025-03232-4

Hoffman, M. L. (1996). Empathy and moral development. *The Annual Report of Educational Psychology in Japan, 35*, 157-162. https://doi.org/10.5926/arepj1962.35.0_157

Hojat, M. (2007). *Empathy in patient care: Antecedents, development, measurement, and outcomes*. Springer. https://doi.org/10.1007/0-387-33608-7

Hojat, M. (2016). *Empathy in health professions education and patient care*. Springer. https://doi.org/10.1007/978-3-319-27625-0

İnal, M., Ababay, A. Ç., & Bil, E. (2025). The impact of perceived online service quality from e-commerce platforms on customer satisfaction and purchase intention. *Akademik Hassasiyetler, 12*(29), 628-656. https://doi.org/10.58884/akademik-hassasiyetler.1759006

İnal, M., Ababay, A. Ç., Bil, E., Keskin, G., & Küçün, N. T. (2026). The effects of perceived

user experience with generative artificial intelligence application on satisfaction and continuance intention. *Yönetim Bilimleri Dergisi, 24*(59), 398-424. https://doi.org/10.35408/comuybd.1842862

Jackson, J. L., Chamberlin, J., & Kroenke, K. (2001). Predictors of patient satisfaction. *Social Science & Medicine, 52*(4), 609-620. https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00164-7

Jonkisz, A., Karniej, P., & Krasowska, D. (2022). The SERVQUAL method as an assessment tool of the quality of medical services in selected Asian countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health, 19*(13), 7831. https://doi.org/10.3390/ijerph19137831

Kalaja, R., Myshketa, R., & Scalera, F. (2016). Service quality assessment in health care sector: The case of Durres public hospital. *Procedia – Social and Behavioral Sciences, 235*, 557-565. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.11.082

Kalaja, R., Kurti, S., & Myshketa, R. (2023). Service quality and patient satisfaction with private health care services in Albania. *International Journal of Public Health Science, 12*(1), 460-468. https://doi.org/10.11591/ijphs.v12i1.22240

Kane, R. L., Maciejewski, M., & Finch, M. (1997). The relationship of patient satisfaction with care and clinical outcomes. *Medical Care, 35*(7), 714-730. https://doi.org/10.1097/00005650-199707000-00005

Katira, S., Samuel, R., Tiwari, S., Pai, D., & Agrawal, S. (2024). Patient satisfaction with the service quality dimensions in multi-speciality private hospitals in Indore City MP, India. *Marketing and Business Strategy, 2*(1), 11-22. https://doi.org/10.58777/mbs.v2i1.252

Kumar, A. (2017). Effect of service quality on customer loyalty and the mediating role of customer satisfaction: an empirical investigation for the telecom service industry. *Journal of Management Research and Analysis, 4*(4), 159-166. https://doi.org/10.18231/2394-2770.2017.0029

Larson, E. B., & Yao, X. (2005). Clinical empathy as emotional labor in the patient-physician relationship. *JAMA, 293*(9), 1100-1106. https://doi.org/10.1001/jama.293.9.1100

Law, C. C., Zhang, Y., & Gow, J. (2022). Airline service quality, customer satisfaction, and repurchase intention: Laotian air passengers' perspective. *Case Studies on Transport Policy, 10*(2), 741-750. https://doi.org/10.1016/j.cstp.2022.02.002

Leninkumar, V. (2017). The relationship between customer satisfaction and customer trust on customer loyalty. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 7*(4), 450-465. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v7-i4/2821

Leulseged, T. (2017). *Assessment of service quality and customers' satisfactions: The case of private hospitals in Addis Ababa* [Doctoral dissertation, St. Mary's University].

Maemunah, S., Yuliantini, C. D. P. M., & Prayoga, D. (2025). Artificial intelligence and e-service quality enhance e-commerce customer satisfaction among Gen Z. *Asian Journal of Social Science and Management Technology, 7*(1), 51-65. https://ajssmt.com/Papers/715165.pdf (Erişim tarihi: 12.03.2026).

Miarsih, A., & Adiwijaya, S. (2025). Patient satisfaction analysis based on hospital service quality. *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences, 4*(1), 26-39. https://doi.org/10.54099/aijms.v4i1.1116

Mosadeghrad, A. M. (2012). A conceptual framework for quality of care. *Materia Socio-Medica, 24*(4), 251. https://doi.org/10.5455/msm.2012.24.251-261

Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors affecting the quality of health services. *International Journal of Health Policy and Management, 3*(2), 77. https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65

Naqavi, M. R., Refaiee, R., Baneshi, M. R., & Nakhaee, N. (2014). Analysis of gap in service quality in drug addiction treatment centers of Kerman, Iran, using SERVQUAL model. *Addiction & Health, 6*(3-4), 85. https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4354212/ (Erişim tarihi: 09.05.2026).

Nugent, W. R., & Glisson, C. (1999). Reactivity and responsiveness in children's service systems. *Journal of Social Service Research, 25*(3), 41-60. https://doi.org/10.1300/J079v25n03_04

OECD (2025), Health at a Glance 2025: OECD Indicators, OECD Publishing, Paris, https://doi.org/10.1787/8f9e3f98-en

Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research, 17*(4), 460-469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

Øvretveit, J. (2009). *Does improving quality save money. A review of evidence of which improvements to quality reduce costs to health service providers*. London: The Health Foundation, 95. https://qi.elft.nhs.uk/wp-content/uploads/2014/04/does-improving-quality-save-money.pdf (Erişim tarihi: 01.04.2026).

Ozoh, M. A. (2023). Service quality dimensions and customer satisfaction in telecommunication industry in South-East, Nigeria. *International Journal of Innovative Social Sciences & Humanities Research, 11*(1), 59-76. https://www.seahipublications.org/wp-content/uploads/2024/11/IJISSHR-M-8-2023.pdf (Erişim tarihi: 07.04.2026).

Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing, 49*(4), 41-50.

https://doi.org/10.1177/002224298504900403

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing, 64*(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality (Erişim tarihi: 10.04.2026).

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing, 67*(4), 420. https://www.researchgate.net/publication/304344168_Refinement_and_reassessment_of_the_SERVQUAL_scale (Erişim tarihi: 10.04.2026).

Pasaribu, F., Sari, W. P., Bulan, T. R. N., & Astuty, W. (2022). The effect of e-commerce service quality on customer satisfaction, trust and loyalty. *International Journal of Data and Network Science, 6*(4), 1077-1084. https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.8.001

Pathak, P. (2017). An analysis of outpatients' perceived service quality and satisfaction in selected private hospitals of Kathmandu. *Journal of Business and Social Sciences Research, 2*(1–2), 69-84. https://doi.org/10.3126/jbssr.v2i1-2.20958

Peer, M., & Mpinganjira, M. (2011). Understanding service quality and patient satisfaction in private medical practice: A case study. *African Journal of Business Management, 5*(9), 3690-3698. https://doi.org/10.5897/AJBM10.1559

Qasthalani, A. V., & Maidin, A. (2021). Relationship of value perception and service quality on patient satisfaction in installation of private hospital. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology, 25*(3), 2361-2369. https://www.proquest.com/openview/3d519ebaca91b6db8f479e6252125f93/1?pq-origsite=gscholar&cbl=2031963 (Erişim tarihi: 10.02.2026).

Schuster, M. A., McGlynn, E. A., & Brook, R. H. (1998). How good is the quality of health care in the United States? *The Milbank Quarterly, 76*(4), 517-563. https://doi.org/10.1111/1468-0009.00105

Shahril, D. A. M. (2021). Foreign patients' satisfaction toward service quality in Malaysia private hospitals. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v11-i13/8505

Sharma, K., & Jain, K. (2021). Service quality in health care: A study of patients satisfaction in selected private hospitals of south Rajasthan. *Wesleyan Journal of Research, 13*(68), 1-9. https://www.researchgate.net/publication/351513901_Service_Quality_in_Health_Care_A_Study_of_Patients_Satisfaction_in_Selected_Private_Hospitals_of_South_Rajastha

n (Erişim tarihi: 22.04.2026).

Simanjuntak, K. M. O., Sriatmi, A., & Purnami, C. T. (2025). Outpatient satisfaction at Semarang private hospital: Perspective of service waiting time. *Bali Medical Journal, 14*(1), 333-337. https://doi.org/10.15562/bmj.v14i1.5528

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2025). *Sağlık istatistikleri yıllığı 2024*. Sağlık Bilgi Sistemleri Genel Müdürlüğü. https://www.saglik.gov.tr/TR-114952/saglik-istatistikleri-yilligi-2024.html (Erişim tarihi: 11.03.2026).

Tranfield, D., Denyer, D., & Smart, P. (2003). Towards a methodology for developing evidence-informed management knowledge by means of systematic review. *British Journal of Management, 14*(3), 207-222. https://doi.org/10.1111/1467-8551.00375

Türkiye İstatistik Kurumu. (2024). *Hastaneler ve sağlık hizmetleri istatistikleri*. TÜİK Veri Portalı. https://veriportali.tuik.gov.tr (Erişim tarihi: 13.04.2026).

Udurawana, Y. M. W. G. P. K. (2017, 14 Haziran). *Service quality and patient satisfaction: A study of private hospitals in Anuradhapura city*. 1st Undergraduate Research Symposium 2017, Rajarata University of Sri Lanka. https://doi.org/10.2139/ssrn.3670372

Vidhya, V. (2020). A study on SERVQUAL of private hospitals at Coimbatore. *International Journal of Science and Healthcare Research, 5*(2), 40-45. https://doi.org/10.5281/zenodo.3931326

Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. *MBR (Management and Business Review), 8*(2), 207-220. https://doi.org/10.21067/mbr.v8i2.10610

Wath, M. E., & Agarwal, P. (2017). A study of service quality and patient satisfaction in private hospitals of North Maharashtra Region. *International Journal, 5*(10). https://www.researchgate.net/publication/321084642_A_Study_of_Service_Quality_and_Patient_Satisfaction_in_Private_Hospitals_of_North_Maharashtra_Region (Erişim tarihi: 17.03.2026).

Zaid, A. A., Arqawi, S. M., Mwais, R. M. A., Al Shobaki, M. J., & Abu-Naser, S. S. (2020). The impact of total quality management and perceived service quality on patient satisfaction and behavior intention in Palestinian healthcare organizations. *Technology Reports of Kansai University, 62*(03), 221-232. https://www.aaup.edu/about-university/faculty-members/radwan-abumwais/publications/impact-total-quality-management-and (Erişim tarihi: 19.02.2026).

Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2014). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science, 7*(1), 1. https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service*. The Free Press. https://www.scirp.org/reference/referencespapers?referenceid=2170838 (Erişim tarihi: 10.02.2026).