

## **Örgüt Kültürü Ve Hastane Kalitesi İlişkisi**

### **Özet**

*Sağlık hizmetlerinde, temel amaç kaliteli hizmet sunumu olduğundan kaliteli hizmet üretimini engelleyecek faktörler belirlenmeli ve bu faktörler en aza indirilmelidir. Sunulan hizmetin özelliği dolayısıyla, strese neden olan faktörler oldukça fazladır. Stres faktörlerini belirlemek ve bunları ortadan kaldırmak hizmet kalitesi üzerinde etkili olabilir. Teknik kalite, hastaya sunulan sağlık hizmetinin ne olduğudur. Doğru teşhis ve tedavi, hastanın sürece dahil edilmesi gibi konular teknik kalite kapsamında değerlendirilebilir. Bu kapsamda çalışmanın amacı hastanelerde iş stresi ve teknik kalite arasındaki ilişkinin analiz edilmesidir. Çalışmanın evrenini İzmir ilinde görev yapan sağlık çalışanları oluşturmaktadır. İzmir merkezde bulunan üç hastaneden veri toplanmıştır. Toplam 407 sağlık çalışanı araştırmaya dahil olmuştur. Veri toplama yöntemi olarak alan araştırması ve anket tekniği uygulanmıştır. Çalışmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda iş stresi ve teknik kalite ölçeklerinin geçerli olduğu belirlenmiştir. İçsel tutarlılığı belirlemek için yapılan güvenilirlik analizine sonucuna göre iş stresi ve teknik kalite veri setlerinin güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Çalışma kapsamında iş stresi boyutları ve teknik kalite arasında düşük düzeyde veya önemsiz ilişki tespit edilmiştir. Zaman baskısı veya iş yükü olması çalışanların sunduğu hizmetin teknik kalitesi arasında ilişki düşük düzeyde ve önemsiz olduğundan, sağlık personeli üzerinde zaman baskısı veya iş yükü ne kadar fazla olursa olsun, teknik kalite üzerinde etkisi bulunmadığı sonucuna ulaşılabılır.*

**Anahtar Kelimeler**— İş Stresi, Teknik Kalite, Hastane

**JEL Sınıflama Kodları:** L20, M10

## **Evaluation of Correlation between Work Stress and Technical Quality in Hospitals**

### **Abstract**

*In healthcare sector, because of the main purpose is to provide quality service, the factors that can affect the service delivery should be determined and these factors should be minimized. Due to the nature of the services, the factors which cause stress are quite much. Determining the stress factors and removing them may affect service quality. Technical quality is related to what the healthcare provider delivery to the patient. The basic features such as suitable diagnosis, treatment, the inclusion of the patient in the treatment process, can be evaluated within the scope of technical quality. In this context, the aim of the study is to analyze the relationship between work stress and technical quality in hospitals. The universe of the study is composed of the healthcare providers working in İzmir province. 407 healthcare providers were involved in the study. Questionnaire was developed to collect data. As a result, the factor analysis conducted to test the structure validity of the work stress and technical quality for the work stress scale. To determine the internal consistency, reliability analysis was performed. In the study, there was a positive correlation between the job stress dimensions, but there was a low positive correlation or no significant relationship between job stress dimensions and technical quality. From the results, it can be understood*

*that technical quality is not effected, no matter how much time pressure or workload is placed on the healthcare provider.*

**Keywords**— *Work Stress, Technical Quality, Hospital*

**JEL Classification Codes:** *L 20, M10*

## 1. GİRİŞ

Sağlık hizmeti sunan işletmeler emek yoğun işletmelerdir. İnsan gücünün ön planda olduğu bu sağlık kurumlarında arz ve talep eş zamanlı gerçekleştiğinden hatanın daha sonra düzeltilme veya telafi edilmesi gibi bir durum da söz konusu değildir. Bunun yanında sağlık hizmetlerinde talebi arz belirlemektedir ve sağlık personeli hastanın teşhis, tedavi ve diğer hizmetlerinde doğrudan karar verici roldedir. Bu nedenle sağlık hizmetlerinde insan gücü hizmet kalitesini belirlemede önemli bir sıradadır.

Temel amaç kaliteli hizmet sunumu olduğundan dolayı, insan gücünden kaynaklı kalitesiz hizmet sunumuna neden olabilecek faktörler belirlenmeli ve bu faktörler en aza indirilmelidir. Sunulan hizmetin özelliği dolayısıyla, strese neden olan faktörler oldukça fazladır. Stres faktörlerini belirlemek ve bunları ortadan kaldırmak hizmet kalitesi üzerinde etkili olabilir. Bunun yanında, sağlık hizmeti sunan işletmeler incelendiğinde matris yapıda işletmelerdir ve fonksiyonel bağlılık söz konudur. Bir hastanede çalışan idari personel hem müdür, hem de başhekim karşı sorumlu olabilmektedir. Bu nedenle, örgütsel anlamda da çalışan üzerinde stres yaratabilecek faktörler bulunmaktadır.

## 2. HİZMET KALİTESİ VE TEKNİK KALİTE

Hizmet kalitesi ile ilgili tanımlar müşteri ihtiyaç ve beklentilerinin ne derecede karşılandığına odaklanmaktadır (Grönroos, 1984: 36; Kasper ve diğ., 2006:183; Yoo ve Park, 2007: 912; Bateson ve Hoffman, 2011: 327). Bunun yanında, hizmet kalitesi ile ilgili yapılmış olan tanımlarının çoğunun; müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentilerinin, söz konusu hizmeti aldıktan sonra, hizmetin performansına yönelik oluşacak algılarının yönü ile karşılaştırması konusuna odaklandığı görülmektedir (Parasuraman ve diğ., 1988: 12-40; Parasuraman ve diğ., 1994: 111-124; Gronroos,

1984: 36-44). Beklentiler, bireysel normlara, değerlere, isteklere ve ihtiyaçlara dayanmaktadır ve bu nedenle çok bireyseldir. Müşteri beklentileri, kalitenin değerlendirilmesinde müşteriler tarafından inanılan standartlar veya kalıpların olarak tanımlanabilir (Wilson ve diğ., 2008: 155). Bu beklentilerin hizmeti sunan tarafından karşılanıp karşılanmadığı, algılanan hizmet kalitesi üzerinde önemli bir etkiye sahiptir (Bateson ve Hoffman, 2011:327).

Hizmet kalitesi boyutlarını açıklamaya çalışan çeşitli çalışmalar bulunmaktadır. Gronroos bir hizmetin toplam kalitesinin üç bileşenden oluştuğunu açıklamıştır. Bu bileşenler; teknik kalite, işlevsel kalite ve firma imajı olmaktadır (Grönroos, 1988:12). Teknik kalite müşterinin hizmetten ne elde ettiğidir. İşlevsel kalite ise müşteriye nasıl hizmet edildiği anlamına gelmektedir. Firma imajı ise müşteri gözünde firmanın etki derecesidir. Teknik kalitenin ölçülmesi işlevsel kaliteye göre daha kolay olmaktadır. Teknik kalite; kaliteyi güvence sistemine bağlı olarak, prosedürlerin, iş ve görev tanımlarının, talimatların ve bunun sonucunda yöntem ve tekniklerin uygulanmasıdır. Örneğin bir sağlık kurumunun MR cihazı alması, buna bağlı olarak prosedür ve talimatları oluşturup onu düzenli bir kullanıma açması, teknik kalitenin artırılmasına yöneliktir. Ancak teknik kalitenin hastalar gözünden değerlendirilmesi zordur. Hastalar ve yakınları sağlık personelinin onlara karşı davranışları, fiziksel özellikleri veya otoparkla ilgili sıkıntıları değerlendirebilirken, hastaya sunulan tedavinin kalitesini değerlendirememektedir.

### **3. İŞ STRESİ**

İşletmeler arası rekabet üstünlüğü sağlamak, lider olmak, varlığını sürdürüp karlı bir şekilde çalışmayı hedefleyen işletmeler, değişime hızlı ayak uydurmak zorunda kalmaktadır. Bu değişim süreci çalışan üzerinde kaygı yaratmakta bu da stresi tetiklemektedir. İş stresi son dönemlerde örgütsel davranış konularının en önemlileri arasında yer almaktadır. Cooper ve diğerleri de (1988) stresi, psikolojik veya fiziksel faktörlerin düzeyindeki istikrarsız değişimden dolayı birey üzerinde gerginlik yaratması şeklinde tanımlamışlardır.

İş stresi, bireyin kendinden beklenen rol ve görevleri yerine getirememesi sonucu ortaya çıkan olumsuz psikolojik, duygusal ve fiziksel reaksiyonlar olarak tanımlanabilir (Antonova, 2016: 10). İş veya mesleki stres birbirleri yerine kullanılabilen kavramlardır. İş stresi, çalışanın yetenek ve ihtiyaçları ile iş gereklerinin örtüşmemesi sonucu ortaya çıkan zararlı duygusal, fiziksel ve davranışsal tepkiler olarak tanımlanmaktadır.

İş stresi, işletmenin genel üretim düzeyini düşürecek, çalışanların performanslarını doğrudan etkileyebilir. Stresle yaşamak çalışanlar üzerinde sıkıntı yaratmaktadır, bu da tükenmişlik düzeyinin artmasına, işe bağlılığın azalmasına, verimliliğin düşmesine ve iş süreçlerine katılımın azalmasına neden olabilmektedir. Bu nedenle her sektördeki işletme için risk faktörlerini belirlemek ve her düzeyde iş stresini minimum düzeye getirmek önemli bir konudur. Bunun yanında çatışma, belirsizlik, aşırı iş yükü gibi mesleki stres faktörlerinin belirlenmesi mevcut stres düzeyinin belirlenmesi açısından daha iyi olabilir. Stres düzeyinin düşürülmesi, üretkenliğin artması ve işgücü devir hızının azalmasını sağlayabilmektedir (Caponetti, 2012: 28).

#### **4. GEREÇ VE YÖNTEM**

Kaliteli sağlık hizmeti sunumu bireysel ve toplumsal düzeyde önemlilik arz etmektedir. Emek yoğun özelliğe sahip olan hastanelerde temel hizmet sağlayıcılar sağlık personelidir ve kaliteli hizmet sunumunun en temel parçalarıdır. Kaliteli hizmet sunumu sağlık kurumlarının temel çıktısıdır ve etkililiğinin temel göstergesidir. Teknik kalite, hastaya sunulan sağlık hizmetinin ne olduğudur. Doğru teşhis ve tedavi, hastanın sürece dahil edilmesi gibi konular teknik kalite kapsamında değerlendirilebilir. Temel amaç kaliteli hizmet sunumu olduğundan dolayı hizmet sunumuna neden olabilecek faktörler belirlenmeli ve hizmet kalitesi ile ilişkisi incelenmelidir. Bu kapsamda çalışmanın amacı hastanelerde iş stresi ve teknik kalite arasındaki ilişkinin analiz edilmesidir.

Araştırma evrenini, İzmir merkezde bulunan kamu hastaneleri oluşturmaktadır. Araştırmanın çerçevesini ise bir eğitim ve araştırma, bir genel ve bir özel dal

hastanesinde çalışan tüm personel oluşturmaktadır. Araştırma gerçekleştirilen hastanelerde, çalışmaya katılmayı kabul eden tüm sağlık personeline anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Amaç tüm personele ulaşarak anket uygulamasını kabul eden herkesten veri toplamaktır. Toplamda, 407 katılımcı araştırmaya dahil olmuştur. İş Stresi Ölçeği için, Parker ve Decotiis tarafından (1983) geliştirilen İş Stresi ölçeği temel olarak ele alınmıştır. Sağlık hizmetlerine yönelik adaptasyonu gerçekleştirilerek uygulanmıştır. Teknik Kalite ölçeği için Pai ve Chary (2016) tarafından hastane hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik gerçekleştirdikleri çalışma sonucunda elde edilen ölçek çerçeve olarak ele alınmıştır.

Verilerin analizinde SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) paket programı kullanılmıştır. Anket verileri bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Daha sonra frekans analizleri ve tanımlayıcı istatistikler gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin yapısal geçerliliği sınamak amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Ölçeklerde kullanılan ifadelerin içsel tutarlılığı Cronbach's alpha katsayısı ile ölçülmüştür. Değişkenler arası ilişkinin yönü ve kuvveti korelasyon analizi ile belirlenmiştir. İstatistiksel önemlilik düzeyi 0.05 olarak belirlenmiştir.

#### **4. BULGULAR**

Sağlık çalışanlarının dağıtılmış liderlik, iş stresi ve hizmet kalitesini belirlemeye yönelik gerçekleştirilen araştırmaya toplam 407 kişi katılmıştır (Tablo 1).

İzmir International Congress on Economics and Administrative Sciences  
Colloque International des Sciences Economiques et Administratives d'Izmir  
İzmir Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Kongresi  
**IZCEAS '18**  
05.12.2018 - 08.12.2018

Tablo 1: Katılımcıların Bireysel Özelliklerinin Sayısal ve Yüzsdesel Dağılımı

		Sayı	Yüzde %
<b>YAŞ GRUBU (n=400)</b>	30 ve ↓	108	27,0
	31-40	165	41,3
	41 ve ↑	127	31,7
<b>CİNSİYET (n=348)</b>	Kadın	241	69,3
	Erkek	107	30,7
<b>EĞİTİM DÜZEYİ (n=393)</b>	Lise ve ↓	81	20,6
	Lisans	215	54,7
	Lisansüstü	97	24,7
<b>MESLEK (n=386)</b>	Hekim	47	12,2
	Hemşire	212	54,9
	İdari	33	8,5
	Diğer	94	24,4
<b>YAŞ</b>	Ortalama ± SS	36,41 ± 8,39	
	Min - Maks	18 - 58	
<b>MESLEKİ DENEYİM</b>	Ortalama ± SS	14,57 ± 8,55	
	Min - Maks	1 – 39	

Hizmet Kalitesi boyutlarından “Teknik Kalite”ye yönelik sorulan ifadelerin yapısal geçerliliğini belirlemek için gerçekleştirilen faktör analizi sonucuna göre, KMO değeri 0,92 ( $p < 0,001$ ), toplam varyansın açıklanma oranı %85,39 olarak tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda teknik kalite ile ilgili ifadelerin tek faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. İçsel tutarlılığı belirlemek için gerçekleştirilen güvenilirlik analizine göre Cronbach’s alpha katsayısı 0,96 ( $p < 0,001$ ) olarak tespit edilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2: Hizmet Kalitesi Boyutlarından Teknik Kalite Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Alpha	Ortalama
<b>I. FAKTÖR – TEKNİK KALİTE</b>		4,27	85,39	,96*	3,98
Hekim hastayı tanı süreci ve testler konusunda bilgilendirmektedir.	,943				
Hekim hastayı sağlık durumu konusunda bilgilendirmektedir.	,942				
Hekim hastayı tedavi sonrası süreç konusunda bilgilendirmektedir.	,941				
Hekim hastayı tedavi süreci konusunda bilgilendirmektedir.	,921				
Hekim hastaları doğru değerlendirmektedir.	,870				

KMO= 0,92\*; Bartlett's Test of Sphericity= 2190,87 ; Açıklanan Varyans Oranı: 85,39; Cronbach's alpha=0,96\*; \* p<0,001

İş Stresine yönelik sorulan ifadelerin yapısal geçerliliğini belirlemek için gerçekleştirilen faktör analizi sonucuna göre, KMO değeri 0,89 (p<0,001), toplam varyansın açıklanma oranı %70,25 olarak tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda iş stresi ile ilgili ifadelerin iki faktör altında toplandığı tespit edilmiştir. Bu faktörler; “Zaman Baskısı ve İş Yüğü” ve “İş Ortamı” olarak isimlendirilmiştir. İçsel tutarlılığı belirlemek için gerçekleştirilen güvenilirlik analizine göre Cronbach's alpha katsayısı 0,89 (p<0,001) olarak tespit edilmiştir (Tablo 3).

“Zaman Baskısı ve İş Yüğü” olarak isimlendirilen faktörün tanımladığı fark yüzdesi 58,50'dir ve özdeğeri 4,73'tür. Bu faktör incelendiğinde 4 ifade ile açıklandığı ve bu faktöre verilen yanıtların ortalamasının 3,85 olduğu belirlenmiştir. Faktörün içsel tutarlılığını belirlemek için gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's alpha değeri 0,79'dur (Tablo 3).

“İş Ortamı” olarak isimlendirilen faktörün tanımladığı fark yüzdesi 11,74'tür ve özdeğeri 1,06'dır. Bu faktör incelendiğinde 5 ifade ile açıklandığı ve bu faktöre verilen yanıtların ortalamasının 3,23 olduğu belirlenmiştir. Faktörün içsel

tutarlılığını belirlemek için gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda Cronbach's alpha değeri 0,83'tür (Tablo 3).

Tablo 3: İş Stresi Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

İŞ STRESİ	Faktör Yüğü	Özdeğerler	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Alpha	Ortalama
<b>I. FAKTÖR – Zaman Baskısı ve İş Yüğü</b>		4,73	58,50	,79*	3,85
Aşırı iş yoğunluğuna sahibim	,834				
İşlerimi bitirebilmek için yeterli zamanım yok.	,746				
İş yüküne göre ücretin yetersiz olduğunu düşünüyorum.	,656				
Kendime zaman ayıramıyorum	,610				
<b>II. FAKTÖR – İş Ortamı</b>		1,06	11,74	,83*	3,23
İşle ilgili insan ilişkilerinde sorun yaşıyorum.	,804				
İşimle ilgili olumsuzlukların özel yaşamıma yansıdığını düşünüyorum.	,727				
İş ortamında kendimi endişeli hissediyorum.	,701				
İşe yönelik zaman yetersizliği yaşıyorum.	,612				
İş ortamına yönelik şikâyetlerin çok olduğunu düşünüyorum.	,566				

KMO= 0,89\*; Bartlett's Test of Sphericity= 1632,01; Açıklanan Varyans Oranı: 70,25; Cronbach's alpha=0,88\*; \*  $p < 0,001$

İş stresi ve boyutlarının birbirleri arasında yüksek düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Ancak İş Stresi boyutları ile teknik kalite arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin önemsiz ve çok düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4).



Tablo 4: Korelasyon Analizi Sonuçları

	Teknik Kalite	Zaman Baskısı ve İş Yükü	İş Ortamı
<b>1. Teknik Kalite</b>	1,00		
<b>2. Zaman Baskısı ve İş Yükü</b>	0,17**	1,00	
<b>3. İş Ortamı</b>	-0,01	0,69**	1,00

\*\* p<0,01

#### 4. SONUÇ

Hizmet kalitesinde, teknik hizmet kalitesinin yetersiz olduğu durumlarda genel hizmet kalitesinden söz etmek mümkün değildir. Örneğin bir hekim hastasını doğru bir şekilde tedavi edemiyor ve hasta iyileşemiyorsa teknik kaliteden bahsedilememektedir. Bu da hastanenin fiziksel özellikleri, ulaşılabilirliği gibi fonksiyonel özellikler ne kadar tatmin edici olursa olsun bireyin gözünde olumlu bir hizmet kalitesi algısı oluşamayabileceği ile sonuçlanabilir.

Çalışma kapsamında teknik kalite ölçeğinin faktör analizi sonucunda geçerli olduğu ve tek boyut altında toplandığı belirlenmiştir. Güvenilirlik analizi sonucuna göre ölçeğin güvenilir olduğu belirlenmiştir. İş stresi ölçeğinin faktör analizi sonucunda geçerli olduğu ve iki faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Bu faktörler; zaman baskısı ve iş yükü ve iş ortamı olarak isimlendirilmiştir. Güvenilirlik analizi sonucuna göre ölçeğin güvenilir olduğu belirlenmiştir. İş Stresi ve boyutlarının birbirleri arasında yüksek ve çok yüksek düzeyde ilişki tespit edilmiştir. Ancak iş stresi boyutları ile teknik kalite arasındaki ilişki incelendiğinde ilişkinin önemsiz ve çok düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Genel olarak, iş stresi çalışanların performansları üzerinde büyük önem oynamaktadır (Netemeyer ve diğ., 2005: 130). Ancak iş stresi boyutlarından zaman baskısı ve iş yükünün hizmet kalitesi boyutlarına olan etkisi önemsiz veya çok düşük düzeydedir. İş stresi ile ilgili olarak zaman baskısı ve iş yükü ile ilgili stres ne düzeyde olursa olsun hizmet kalitesi üzerinde yüksek düzeyde önemli etkisi yoktur.

Bunun nedeni sağlık hizmetlerinin kendisine has özelliklerinden kaynaklanabilir. Sağlık hizmetleri acil ve ertelenemezdir, belirsizdir ve hata kabul etmemektedir (Kiremitçi, 2009: 11-12). Aynı şekilde hekimlerin çok hastaya bakma zorunluluklarından doğan iş yükü nedeniyle sundukları hizmet kalitesinde bir değişiklik olmayabilir. Bunun yanında sağlık personelinin sürekli bir şeyleri yetiştirme çabası veya hastaya zamanında ve doğru hizmeti sunma zorunluluğu nedeniyle hissedilen zaman baskısı hekim, hemşire veya diğer sağlık personelinin sunduğu hizmet kalitesinde etkili olmayabilir.

#### **KAYNAKLAR**

- ANTONOVA, E. (2016). *Occupational stress, job satisfaction, and employee loyalty in hospitality industry: a comparative case study of two hotels in Russia* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Modul Vienna University, Viyana.
- BATESON, J. E. G., HOFFMAN, K. D. (2011). *Services Marketing*. Ohio: South Western Cengage Learning.
- CAPONETTI, A. R. (2012). The correlates of work role stress with employee burnout, engagement. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). University of Tennessee, Knoxville.
- COOPER, C.L., SLOAN, S.J., WILLIAMS, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Windsor: NFER-NELSON.
- GRONROOS, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18 (4), 36-44.
- GRONROOS, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived service quality. *Review of Business*, 9, 10-13.
- KASPER, H., van HELSDINGEN, P., GABBOTT, M. (2006). *Service marketing management, a strategic perspective*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- NETEMEYER, R.G., MAXHAM III J. G., PULLIG C. (2005). Conflicts in the Work-Family Interface: Links to Job Stress, Customer Service Employee Performance, and Customer Purchase Intent. *Journal of Marketing*, 69(2), 130-143.

İzmir International Congress on Economics and Administrative Sciences  
Colloque International des Sciences Economiques et Administratives d'Izmir  
İzmir Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Kongresi  
**IZCEAS '18**  
05.12.2018 - 08.12.2018

PAI, Y. P., CHARY, S. T. (2016). Measuring patient-perceived hospital service quality: a conceptual framework. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 29(3), 300-323, <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-05-2015-0069>

PARASURAMAN, A., ZEITHAML, V., BERRY, L. L. (1994). *Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for future research*. *Journal of Marketing*, Vol. 58, January, pp. 111-124.

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.

WILSON A., ZEITHAML V.A., BITNER M.J., GREMLER D.D. (2008). *Services Marketing*. McGraw-Hill Education

YOO, D. K., J. A. PARK. (2007). Perceived service quality: Analyzing relationships among employees, customers and financial performance. *International Journal of Quality & Reliability Management* 21 (9), 908–926.