

HİZMET BAŞARISIZLIĞININ BÜYÜKLÜĞÜ HİZMET TELAFİSİ ETKİNLİĞİNİ ETKİLER Mİ?*

Ümit DOĞRUL¹
Mehmet İsmail YAĞCI²

Öz

Hizmet başarısızlıklarının neden olabileceği olumsuzluklardan kaçınmak, başarılı hizmet telafileri sunmakla mümkündür. Başarısızlık sonrası yapılan telafilerin, müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğinin anlaşılması işletme yöneticileri için önemlidir. Müşterilerin, yaşanan bütün başarısızlıklar karşısında hizmet telafilerine verdikleri tepkilerin birbirinin aynı olması beklenmemelidir. Özellikle başarısızlığın büyüklük düzeyi hizmet telafilerinin değerlendirilme sürecinde önemli bir faktördür. Bu çalışmanın amacı, algılanan adalet boyutlarının telafi tatminine etkisi üzerinde başarısızlığın büyüklüğünün düzenleyici etkilerini ortaya koymaktır. Bu kapsamda araştırma amacı doğrultusunda deneysel bir tasarım oluşturulmuştur. Araştırmaya 723 kişi katılmış ve araştırma kapsamında belirlenen hipotezler hiyerarşik regresyon analizi ile test edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, prosedürel ve dağıtımsal adaletin telafi tatmine etkisinin başarısızlığın büyüklüğüne göre farklılaştığı ortaya konmuştur.

Anahtar kelimeler: Hizmet Başarısızlığı, Hizmet Telafisi, Hizmet Başarısızlığı Büyüklüğü, Hiyerarşik Regresyon Analizi

JEL Sınıflaması: M30, M39, L80, L89

DOES THE MAGNITUDE OF SERVICE FAILURE AFFECT THE EFFECTIVENESS OF SERVICE RECOVERY?

Abstract

Avoiding the negativiness caused by service failures is possible by offering successful service recoveries. It is important for business executives to understand how the compensations made after failure are evaluated by customers. The reactions of customers to service recoveries in the face of all failures should not be expected to be the same. Especially the magnitude of failure is an important factor in the evaluation of service recoveries. The aim of this study is to reveal the moderation effects of the magnitude of failure on the effect of perceived justice dimensions on compensatory satisfaction. In this context, an experimental design has been created for the purpose of the research. 723 people participated in the study and the hypotheses determined within the scope of the research were tested by hierarchical regression analysis. According to the results of the analysis, it has been revealed that the effect of procedural and distributional justice on compensatory satisfaction differs according to the magnitude of the failure.

Keywords: Service Failure, Service Recovery, Magnitude Of Service Failure, Hierarchical Regression Analysis

JEL Classification: M30, M39, L80, L89

* Bu çalışma Ümit Doğrul' un "Hizmet Telafisi Sürecinin Etkinliği ve Algılanan Adalet Kavramı: Mersin Kenti Kuaför Hizmetleri Örneği" başlıklı doktora tezinden üretilmiştir.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Mersin Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Ana Bilim Dalı, udogrul@mersin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-4795-3170

² Prof. Dr., Mersin Üniversitesi, İ.İ.B.F., İşletme Bölümü, Üretim Yönetimi ve Pazarlama Ana Bilim Dalı, yagci@mersin.edu.tr, ORCID: 0000-0002-7293-4246

1. Giriş

Rekabetin gittikçe arttığı hizmet sektöründe tüm önlemler alınsa bile hizmet hatalarını sıfıra indirmek olanaksızdır. Hizmette yaşanan başarısızlıklar her zaman işletme çalışanları tarafından fark edilmemekte, bazı zamanlarda ise müşteriler başarısızlıkları şikâyet yolu ile çalışanlara bildirmektedir. Yoğun rekabet ortamında uzun dönemde hayatta kalabilmek için ilişkisel pazarlamanın önemini bilen işletmeler, yaşanan başarısızlıkları telafi etme yoluna gitmektedirler. Araştırmalar göstermektedir ki, hizmet sağlayıcıların başarısızlık karşısında sunduğu telafiler ya müşteriler ile olan ilişkileri güçlendirmekte (Blodgett vd., 1997; Smith vd., 1999) ya da müşterilerin beklentilerini karşılayamayarak başarısızlığın müşteri üzerindeki olumsuz etkisini (Hoffman vd., 1995) daha da arttırmaktadır. Hizmet başarısızlığına uğramış bir müşterinin, işletmenin sorunları ele alış şekliyle memnun kalmama ve hizmet aldığı işletmeyi değiştirebilme olasılığı her zaman vardır (Tax, vd. 1998). Özellikle yeni bir müşteri bulmanın eldeki müşteriyi tutmaktan çok daha maliyetli olduğu göz önüne alındığında, başarısızlık sonrası yaşanacak müşteri kayıpları işletmeleri uzun dönemde sıkıntıya düşürebilecek maliyetlere neden olabilmektedir (Hart vd., 1990).

Rekabetin çok yoğun olduğu günümüz ekonomisinde hizmet telafilerinin etkisini arttırmak için ilk önce telafilerin müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini anlamak gerekmektedir. Hizmet telafilerinin değerlendirilmesine ilişkin literatürde, hakkaniyet teorisi çerçevesinde müşterilerin telafileri adil olup olmadığına göre değerlendirdikleri ve sunulan telafilerle ilgili bir değerlendirmeye vardıkları ileri sürülmektedir. Bu bağlamda, hizmet adaletinin değerlendirilmesinde adaletin üç boyutu vardır. Tüketiciler hizmet başarısızlıkları sonrası sunulan hizmet telafilerinin adil olup olmadığını etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet olmak üzere üç boyutta değerlendirmektedir.

Müşterilerin telafilerden elde edecekleri tatmin sadece uygulanan telafilerin adil olup olmadığına da bağlı değildir. Sunulan hizmet telafileri değerlendirilirken birçok durumsal faktör de göz önünde bulundurulmaktadır. Bu durumsal faktörlerin en önemlilerinden biri başarısızlığın büyüklük düzeyidir. Çünkü, müşterilerin yaşanan bütün başarısızlıklar karşısında hizmet telafilerine verdikleri tepkilerin birbirinin aynı olması beklenmemelidir. Müşteriler, hizmet başarısızlıklarını hizmet telafi çabalarının niteliği kadar, değişim sırasında kayıplarının miktarına yani başarısızlığın büyüklük düzeyine göre değerlendirmektedirler. Özellikle, başarısızlığın müşterinin gözünde ne yoğunlukta algılandığını gösteren başarısızlığın büyüklük seviyesinin, hizmet telafilerini değerlendirme sürecini ve dolayısıyla tatmini etkilemesi beklenmektedir (Weun vd., 2004). Çünkü, karşılaşılan başarısızlıkların müşterilere verdiği sıkıntının derecesi arttıkça, müşteriler kayıplarını daha fazla olarak algılamakta ve neticesinde hizmet telafisi beklentileri de paralel bir şekilde artmaktadır (Betts vd., 2011).

Hizmet telafilerinin işletmeler için önemi dikkate alındığında, işletmelerin, müşterilerin hizmet telafilerini nasıl değerlendirdiklerini anlaması ve uyguladıkları stratejilerin etkinliğini belirlemesi işletme yöneticileri açısından önem arz etmektedir. Ayrıca yaşanan başarısızlığın büyüklük veya küçüklüğüne göre tüketicilerin tepkilerinin ne derece farklılık gösterdiğinin analiz edilmesi pazarlama yöneticilerini başarılı telafi stratejilerini uygulamaya yöneltecektir. Bu çalışmanın amacı, hizmet başarısızlığı sonrası yapılan telafilerin, telafi tatminine etkisinin yaşanan başarısızlığın büyüklük düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğini, adaletin üç farklı boyutunu (etkileşimsel, prosedürel, dağıtımsal) dikkate alarak açıklamaya çalışmaktır.

Bu amaca uygun olarak hazırlanan çalışmada öncelikle, çalışmanın kavramsal çerçevesini oluşturan kavramlar tartışılmış ve hizmet telafilerinin işletmeler için önemi ortaya konulmuştur. Daha sonra çalışmanın amacına uygun olarak ilgili literatür incelenmiş ve teorik alt yapı ile ilişkilendirilerek araştırma hipotezleri ve araştırma modeli geliştirilmiştir. Araştırmanın uygulama bölümünde ise bu hipotezler test edilerek bulgular değerlendirilmiştir.

2. Hizmet Başarısızlığı, Hizmet Telafisi ve Telafi Tatmini

Hizmetin, üretim ve tüketiminin genelde eş zamanlı olması ve gerçekleşme anlarında değişkenlik özellikleri göstermesi gibi nedenlerle hizmet sunumu sırasında birtakım problemler oluşmaktadır. İşletmeler ortaya çıkabilecek sorunlara karşı önlem almaya çalışsalar da başarısızlıktan tamamen kaçınmak olanaksızdır (Hart vd., 1990). Maxham (2001), bir işletmeden hizmet alımı esnasında gerçekleşen hizmet ile ilgili aksilik ve/veya problemler *hizmet başarısızlığı* olarak tanımlamıştır. Zeithaml vd. (1993) ' a göre ise hizmet başarısızlığı, sunulan hizmet performansının müşterilerin beklentilerinin ve müşterilerin tolerans alanlarının dışında kalmasına neden olan faaliyetlerdir. Deneyimsiz ve kaba hizmet çalışanları, bozuk ekipmanlar, sistemdeki bozukluklar, çekirdek hizmetin eksik veya hatalı olarak sunulması, hizmetin gecikmesi gibi birçok nedenden dolayı başarısızlıklar meydana gelebilmektedir (Bitner, 1990).

İşletmelerin hizmet sunarken yaşanabilecek başarısızlıklar sonucunda ortaya çıkan olumsuz durumları fırsata çevirmesi ancak başarılı hizmet telafisi ile mümkün olabilir. Davidow (2003), göre ise *hizmet telafisi*, işletmelerin sundukları hizmetlerde ortaya çıkan başarısızlıkların müşterilerin üzerinde oluşturduğu olumsuz sonuçlarını dengeleme girişimleridir. Hizmet telafileri, müşterilerin başarısızlık nedeniyle ortaya çıkan hayal kırıklıklarını ve sıkıntılarını ortadan kaldırıp başarısızlık sonrası oluşan tatminsizliği tatmine çevirebilmek için yapılması gereken tüm faaliyetleri kapsar. Güçlü bir hizmet telafisi süreci, müşteri ve işletme açısından olumlu sonuçlar doğurur ve birçok başarısızlığın üstesinden gelebilmektedir. *Hizmet telafisi tatmini* ise, müşterinin bu tüketimi gerçekleştirmesi ve sonrasında işletmeye yaşadığı soruna dair şikâyetinde bulunması neticesinde işletmeden gördüğü telafi çabalarını değerlendirmesiyle sahip olduğu tatmin duygusudur (Nikbin vd., 2010). Beklentilerin karşılanması teorisine göre, tatmin birbirini takip eden adımlardan oluşan bir sürecin çıktısıdır. Bu bağlamda, müşteriler, beklentilerinden daha fazla hizmet telafisi ile karşılaştıklarında, olumlu karşılanma deneyimi yaşamakta ve telafi sonrasında yüksek tatmin duygusuna sahip olmaktadır (Lii vd., 2012).

2.1. Hizmet Telafisinin Değerlendirilmesi

Hizmet başarısızlıkları maddi ve manevi kayıplara neden olmakta fakat bu kayıplar psikolojik ve somut hizmet telafileri ile giderilebilmektedir. Hizmet telafi çabalarının temel amacı tatminsizliği tatmine doğru harekete geçirmektir (Zemke, 1993). Hizmet telafilerinin uygulanması kadar telafilerin müşteriler tarafından yeterli bulunup bulunmadığı ve nasıl değerlendirildiği önemlidir. Ancak hizmet işlemlerinde, hizmetlerin satın almadan önce ve hatta çoğu zaman satın aldıktan sonra bile değerlendirilmesi zor olmaktadır. Bu durum da hizmet işletmelerinde yapılan telafilerin değerlendirilmesini daha önemli hale getirmiştir (Seiders ve Berry, 1998). Hizmet pazarlaması literatüründe telafi başarısının ölçülmesinde hakkaniyet teorisinden yararlanılmıştır.

Hizmet telafisi stratejilerinin oluşturulmasına bir çerçeve sağlayan Hakkaniyet Teorisi, tüketicilerin telafilerden elde edecekleri tatmin düzeylerinin kendilerine adil davranılıp davranılmadığına ilişkin algılarına bağlı olduğunu belirtmektedir (Sparks ve McColl-Kenedy, 2001). Hizmet telafilerinin tatmine etkisi açısından Hakkaniyet Teorisi ele alındığında, işletmeler müşterilerinin başarısızlık neticesinde düşen tatmin düzeylerini yükseltmek için çeşitli telafi stratejilerini uygulayarak harekete geçselerde her zaman başarısızlığa uğramış müşterilerinin hizmet telafi sürecini adaletli olarak algılamasını sağlamak ve müşterinin tatmin düzeyini arttırmak mümkün olmayabilir. Çünkü Hakkaniyet Teorisine göre müşteriler başarısızlık neticesinde oluşan kayıplarını (çıktılarını) telafilerin kendisine sunduğu girdiler ile karşılaştırdıklarında kayıplar lehine bir dengesizlik var ise sunulan telafileri adil olarak görmedikleri için tatmin olmazlar (Hoffman ve Kelley, 2000). Hakkaniyet Teorisinin bir parçası olan algılanan adalet kavramı, telafi stratejilerinin adil olup olmadığının değerlendirilmesinde yol gösterici olarak kullanılmaktadır (Blodgett, vd.,1997; Tax vd, 1998). Hakkaniyet Teorisi algılanan adalet kavramı çerçevesinde, tüketicilerin hizmet telafi çabalarına karşı nasıl tepkiler vereceğini adaletin etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet boyutlarını dikkate alınarak incelemiştir.

Etkileşimsel adalet, genel olarak kişilerarası ilişkileri kapsamaktadır. Çoğu zaman hizmet sunumu sırasında personelin kişilerarası davranışları, kişinin hafızasında diğer detaylardan daha çok kalmakta ve hizmet başarısızlıklarını ele alan personelin iletişim kurma yetenekleri ve istekleri tüketicilere tatmin veya tatminsizlik olarak dönmektedir. Hizmet telafisi sunumu sırasında hizmet sunanlar ile müşteriler arasındaki iletişim kötü olması, hizmet telafisi sırasında kaba davranılması, hataya neden olan faktörlerin doğru ve yeterli bir biçimde açıklanmaması yani müşteriye bilgilendirme yapılmaması, görüşlerinizin alınmaması müşterilerin telafilere yönelik etkileşimsel adalet algısını düşüren ve neticesinde telafi tatminini olumsuz yönde etkileyen eylemlerdir (Hocutt vd., 2006).

Prosedürel adalet, başarısızlığın telafi edilmesi sırasında, işletme sahibi, personel gibi karar vericilerin uyguladığı ilke ve uygulamaları içermektedir. Başarısızlığı çözme sürecinde esnek olmama, çalışanların yeterli yetkiye sahip olmaması ve sorumluluk almaması, yavaşlık, sorunu çözerken kötü uygulamalar gibi süreçte meydana gelen bir durum başarısızlık sonrası yaşanan tatminsizliğin ortadan kaldırılamamasına engel olabilir (Kelley vd.,1993). Folger ve Greenberg (1985), somut hizmet telafilerinden ziyade telafinin nasıl sunulduğunun yani telafi sürecinde yaşananların daha önemli olduğunu ileri sürmüştür. Sabharwal vd. (2010), başarısızlığı çözme sürecinde bir takım ilke ve uygulamalara sahip olunduğunun müşteri tarafından algılanmasının tatmin üzerinde önemli etkisinin olduğunu belirtmiştir.

Dağıtımsal adalet ise, gelecekteki işlemlerin belirlenmesinde adaletin rolünü vurgulayan sosyal değişim teorisinden türetilen bir kavram olmakla birlikte, müşterilerin şikâyetlerine karşın hizmet sağlayıcılar tarafından sunulan indirim, yenisini sunma, ücret almama, kupon verme gibi somut yararları içermektedir (Dawidow, 2003). Hakkaniyet teorisi çerçevesinde değerlendirilen dağıtımsal adalet algısı somut fayda ve maliyetlerin iki taraf arasındaki dağıtımına odaklanmaktadır.

2.2. Başarısızlık Büyüklüğü

Tüketiciler, yaşanan hizmet başarısızlığının ne olduğuna ve işletmenin bu başarısızlığı ne şekilde telafi ettiğine bağlı olarak farklı tepkiler vermektedirler.

Bu durumda, kimi başarısızlıkların diğerlerine göre daha tatmin edilebilir olup olmadığının anlaşılması bakımından hizmet başarısızlığının büyüklüğünün, şiddetinin yahut önemliliğinin açıklığa kavuşturulması önem taşımaktadır. Craighead vd. (2004), hizmet başarısızlığının büyüklüğünü, müşterilerin hem işletmeden beklentilerini hem de başarısızlık durumunda tatmin olma düzeylerini belirleyen faktörlerden biri olarak değerlendirmişlerdir. Hizmet başarısızlığı büyüklüğü, müşterinin algıladığı bir hizmet probleminin yoğunluğu-şiddeti olarak tanımlanmakta ve yüksek ya da düşük olarak karakterize edilebilmektedir (Weun vd. 2004). Bu nedenle yaşanan bir hizmet probleminin yoğunluğunun müşteri tarafından nasıl değerlendirildiğinin ölçülmesinde araştırmacılar, hizmet başarısızlığının büyüklüğü kavramından yararlanmaktadır. Bu büyüklük değerlendirmesi, olası zararın düzeyinin belirlenmesini veya olası fayda kaybının ortaya çıkarılmasını sağlamaktadır. Müşteriler problemin yoğunluğunu büyük algıladıklarında, söz konusu ticari alışveriş ilişkisi dengesini yitirmekte, olası bir zarar veya kayıp etkisine yol açmakta, kendilerini adil olmayan bir şekilde işlem görmüş, davranılmış hissetmekte ve bu durum onları tatminsizliğe yöneltmektedir (Tsarenko ve Tojib, 2012; Gilly ve Gelb, 1982; Hoffman vd., 1995).

3. Algılanan Adalet, Başarısızlığın Büyüklüğü ve Telafi Tatmini İlişkisi

Hakkaniyet Teorisine göre, değişim ilişkisi dengede olmalıdır ve hem satıcının hem de alıcının kaynakları eşdeğer bir biçimde değiştirilmelidir. Hizmet başarısızlıkları hizmet tüketicileri için ekonomik ve sosyal kayıplara neden olur ve hizmet başarısızlığı gerçekleştiğinde bu denge ortadan kalkar. Böylece, tüketicilerin tatmini, algılanan kayıpların büyüklüğüne ve telafi olarak sunulan kaynakların miktarına bağlı olarak düşer. Bu dengeyi düzeltmek için hizmet sağlayıcılar, tüketicilere kayıplarını ortadan kaldıracabilecek düzeyde kazanç sunmalıdır. Bu yüzden tüketiciler yaşadıkları başarısızlıkların büyüklükleri ile orantılı hizmet telafileri ile kayıplarını dengeye getirecek telafiler beklemektedirler (Smith vd., 1999).

Hizmet başarısızlığı büyüklüğünün algılanan adalete ve telafi tatminine ilişkisini açıklayan bir başka teoride Düzenleyici Odak Teorisidir. Düzenleyici Odak Teorisine göre, kayıp tehdidi yaşayan kişiler, kayıplardan korunmanın yollarını aramaktadırlar (Higgins, 1997). Başarısızlığın büyüklüğü arttıkça kişilerdeki kayıpları önleme güdüsünün de artacağını ileri süren bu teoriye göre, hizmet başarısızlığı ile karşılaşan müşteriler yaşadıkları başarısız hizmet için ödeme yapmış olacaklarından bir kayıp tehdidi hissederler. Böyle bir durumda, başarısız hizmet için telafi alınması kayıp tehdidini önler. Böylece, hizmet başarısızlığının büyüklüğü arttıkça daha iyi hizmet telafileri alma beklentisi artış göstermektedir. Tüketiciler yalnızca yaşadıkları kaybın değeri ile sunulan hizmet telafisinin değeri arasında bir uyum ve denge sağlandığında söz konusu hizmet telafisinden tatmin olurlar. Bu sebepten dolayı farklı düzeyde başarısızlıklara maruz kalan kişilere benzer telafiler uygulandığında farkı tepkiler vermesi beklenmektedir (Bambauer-Sachse ve Rabeson, 2015).

Yukarıdaki açıklamalardan da anlaşılacağı üzere hizmet başarısızlığı büyüklüğüne göre, tüketicilerin telafilere ilişkin dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adalet algılarının ve telafi tatminlerinin değişmesi beklenmektedir. Burada üzerinde durulması gereken nokta şudur ki, sunulan hizmet telafisi etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet algısı bakımından yüksek düzeyde olsa bile bu durum büyük bir hizmet başarısızlığının üstesinden gelmede yeterli olmayabilir (Matilla, 1999; Miller vd., 2000). Dolayısıyla, başarısızlığın büyüklük düzeyine göre adalet boyutlarına olan algının yüksek veya düşük olması adalet boyutlarının telafi tatminini etkileme derecesinin de yüksek veya düşük olacağı anlamına gelmez.

Örneğin, başarısızlık küçük olduğu durumda etkileşimsel adalet algısı başarısızlığın büyük olduğu duruma göre yüksek olması muhtemeldir. Fakat başarısızlık küçük olduğunda etkileşimsel adaletin telafi tatminini etkileme derecesi başarısızlığın büyük olması durumundaki etkileme derecesine göre düşük olabilir. Weun vd. (2004) bu durumu, problemin büyüklüğüne göre, tüketicinin katlandığı psikolojik maliyetlerin, zaman telafi tatmini başarısızlık büyüklüğü kaybının, maruz kaldığı rahatsızlığın ve düş kırıklığının farklılık göstermesi gibi durumsal faktörlere bağlamaktadır. Beklenti teorisi çerçevesinde bu durumsal faktörlerden en önemlisi yaşanan başarısızlığın büyüklük düzeyidir. Beklenti Teorisine göre, tüketicilerin beklentileri başarısızlığın büyüklük düzeyine göre farklılık gösterebilir. Örneğin, küçük bir başarısızlık yaşandığında ücret almamak kişinin beklentisini aşan bir telafidir ve dağıtımsal adaletin yüksek olduğu böyle bir telafinin, telafi tatminine etkisinin daha yüksek olması beklenebilir. Fakat başarısızlık büyüdükçe ücret almamanın telafi tatminine etkisinin düşmesi beklenebilir. Weun vd. (2004) yılında yaptıkları çalışmada başarısızlığın büyüklüğü arttıkça dağıtımsal adaletin telafi tatminine etkisinin düştüğünü belirlemişlerdir. Ayrıca Barakat vd. (2015) ise, etkileşimsel ve prosedürel adaletin telafi tatmini üzerine etkisinin başarısızlığın büyüklüğüne göre değiştiğini ileri sürmüştür.

İlgili literatür dikkate alındığında yaşanan başarısızlığın büyük veya küçük olmasına göre adalet boyutlarının telafi tatminini etkileme derecelerinin farklılık göstermesi beklenmektedir. Bu çalışmada da başarısızlık büyüklüğünün bu ilişkiler üzerinde düzenleyici etkisinin olduğu ileri sürülmüş ve şu hipotezler geliştirilmiştir:

H₁: Küçük başarısızlık durumunda; algılanan etkileşimsel adaletin telafi tatmini üzerine etkisi, büyük başarısızlık durumunda algılanan etkileşimsel adaletin telafi tatmini üzerine etkisinden istatistiksel olarak farklıdır.

H₂: Küçük başarısızlık durumunda; algılanan prosedürel adaletin telafi tatmini üzerine etkisi, büyük başarısızlık durumunda algılanan prosedürel adaletin telafi tatmini üzerine etkisinden istatistiksel olarak farklıdır.

H₃: Küçük başarısızlık durumunda; algılanan dağıtımsal adaletin telafi tatmini üzerine etkisi, büyük başarısızlık durumunda algılanan dağıtımsal adaletin telafi tatmini üzerine etkisinden istatistiksel olarak farklıdır.

4. Araştırma Tasarım

Çalışmanın bu bölümünde, hizmet telafisi sonrası algılanan adaletin telafi tatminine etkilerinin başarısızlığın büyüklüğüne göre farklılık gösterip göstermediğini incelemek amacıyla geliştirilen ampirik araştırmanın yöntemsel çerçevesi ve çalışmanın sonuçları ortaya konulmuştur. Bu doğrultuda senaryoların ve ölçek sorularının oluşturulma, örnekleme ve veri toplama süreci açıklanmıştır. Bölümün son kısmında ise araştırmada kullanılan analizlere, bu analizlerden elde edilen bulgulara ilişkin bilgilere ve hipotez testlerinin sonuçlarına yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Deneysel Tasarım

Bu çalışmada, araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla senaryo ve rol oynama tekniğine dayalı deneysel yöntem seçilmiştir. Bu yöntem kullanılarak hizmetin türü, yaşanan başarısızlığın büyüklüğü ve başarısızlığı giderebilecek telafiler manipule edilmiştir. Araştırma 2x2x2x2' lik bir gruplar arası faktöriyel tasarıma sahiptir.

Hizmet başarısızlığı büyük ve küçük başarısızlık olarak iki şekilde manipüle edilmiştir. Hizmet telafi senaryoları ise etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adaletin yüksek veya düşük olması şeklinde manipüle edilmiştir.

Çalışmanın amacına uygun olarak yapılan manipülasyonlar neticesinde, iki adet başarısızlık senaryosu ve sekiz adet iyileştirme senaryosu ve toplamda ise (2x8) 16 farklı senaryoya sahip anketler oluşturulmuştur. Bu anketlerin her birinde bir başarısızlık senaryosu ve bir telafi senaryosu yer almaktadır. Anketlerde yer alan senaryoların içerikleri Tablo 1’de görülmektedir. Tablo 1’den de görüldüğü üzere her bir telafi senaryosu etkileşimsel, dağıtımsal ve prosedürel adaletin farklı boyutlarını temsil eden ifadelerden oluşmaktadır. Örneğin, birinci anket formu türünde öncelikle büyük başarısızlık senaryosu daha sonra ise etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adaletin düşük olacak şekilde manipüle edildiği bir telafi senaryosu yer almaktadır. Her üç adalet boyutunda düşük olduğu telafi senaryosu metni Ek-1’de verilmiştir.

Çalışmaya katılanlardan öncelikle sırasıyla başarısızlık senaryosunu ve telafi senaryosunu okumaları istenmiş ve daha sonra araştırma sorularına cevap aramak için; katılımcılara okudukları senaryolardaki durum ile karşılaşmaları halinde sunulan telafileri nasıl algılayacaklarını ve nasıl tepki göstereceklerini ölçen sorular yöneltilerek algıları ve tepkileri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır.

Tablo 1: Anketlerde Yer Alan Manipülasyonlar

anket formu türü	başarısızlık türü -büyük -küçük	telafi senaryolarının adalet boyutları manipülasyonları			Uygulanan Örneklem Sayısı	Uygulanan Toplam Örneklem (n)
		etkileşimsel adalet -yüksek -düşük	prosedürel adalet -yüksek -düşük	dağıtımsal adalet -yüksek -düşük		
1	büyük	düşük	düşük	düşük	45	360
2	büyük	düşük	düşük	yüksek	45	
3	büyük	düşük	yüksek	düşük	44	
4	büyük	düşük	yüksek	yüksek	44	
5	büyük	yüksek	düşük	düşük	44	
6	büyük	yüksek	düşük	yüksek	44	
7	büyük	yüksek	yüksek	düşük	45	
8	büyük	yüksek	yüksek	yüksek	49	
9	küçük	düşük	düşük	düşük	45	363
10	küçük	düşük	düşük	yüksek	44	
11	küçük	düşük	yüksek	düşük	46	
12	küçük	düşük	yüksek	yüksek	44	
13	küçük	yüksek	düşük	düşük	47	
14	küçük	yüksek	düşük	yüksek	45	
15	küçük	yüksek	yüksek	düşük	44	
16	küçük	yüksek	yüksek	yüksek	48	

4.2. Senaryoların ve Araştırma Ölçeklerinin Geliştirilmesi

Kuaförde yaşanabilecek büyük ve küçük başarısızlık olayları dikkate alınarak ilk önce başarısızlık senaryoları oluşturulmuştur. Başarısızlık senaryolarının temelini oluşturacak büyük ve küçük başarısızlık olaylarına karar verirken herkesin yaşayabileceği ve yaşanma ihtimali yüksek, gerçekçi olayların seçilmesi kriter olarak belirlenmiştir. Bu kriterler doğrultusunda “saç kesiminin ve modelinin istediğiniz gibi olmaması” büyük başarısızlık; “randevu aldığınız saatte tüm çalışanların dolu olması ve size 20 dakika beklemek zorunda olduğunuzun söylenmesi” ise küçük başarısızlık olayı olarak seçilmiştir. Büyük ve küçük başarısızlık senaryoları Ek-1’de yer almaktadır.

Başarısızlık senaryoları oluşturulduktan sonra telafi senaryoları oluşturulmuştur. Senaryolar oluşturulmadan önce etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adaletin düşük ve yüksek olduğu durumlarda hangi ifadelerin olması gerektiği önceden belirlenmiştir. Telafi senaryoları oluşturulmasında, Ok vd., (2005)' in restoran sektörü üzerine yaptıkları çalışmanın telafi manipülasyonları araştırmamıza uyarlanmış ve etkileşimsel adaletin yüksek-düşük olması; dağıtımsal adaletin yüksek-düşük olması ve prosedürel adaletin yüksek-düşük olması durumlarında kullanılacak ifadeler oluşturulmuştur. Bu ifadeler Tablo 2' de yer almaktadır.

Tablo 2: Telafi Senaryosu Manipülasyonları

Etkileşimsel Adalet	
Düşük	-Kuaför çalışanı sizden üstün körü bir özür diledi. -İş yeri sahibi yaşanan durum için sizden özür dilemedi. -İş yeri sahibi size hiç bir açıklama yapmadı. -İş yeri sahibi size daha iyi bir hizmet verebilmek için yapabilecekleri başka şeylerin olup olmadığını sormadı.
Yüksek	-Kuaför çalışanı sizden çok içten bir şekilde özür diledi. -İş yeri sahibi yaşanan durum için sizden özür diledi. -İş yeri sahibi size problemin niçin yaşandığını açıkladı. -İş yeri sahibi size daha iyi bir hizmet verebilmek için yapabilecekleri başka şeylerin olup olmadığını sordu.
Dağıtımsal Adalet	
Düşük	-Başka bir personelin saçınızı düzleteceğini size ilettiler ve saçınız istediğiniz şekilde düzeltildi. (*Hemen sizi alacaklarını söyledi ve bekletmeden size hizmet verdiler.) -Size bu başarısızlığı düzeltmek için ayrıca bir telafi (*ücret almama gibi) sunulmadı.
Yüksek	-Başka bir personelin saçınızı düzleteceğini size ilettiler ve saçınız istediğiniz şekilde düzeltildi. (*Hemen sizi alacaklarını söyledi ve bekletmeden size hizmet verdiler.) -Yaşanan bu durumu düzeltmek amacıyla sizden ücret alınmadı.
Prosedürel Adalet	
Düşük	-Kendisinin bu sorunu düzelteremeyeceğini ama durumu iş yeri sahibine iletteceğini söyledi ve yanınızdan ayrıldı. -15 (*10) dakika sonra iş yeri sahibi yanınıza geldi. -Şikayetinizi saçınızı kesen personele daha önce iletmiş olmanıza rağmen iş yeri sahibi yanınıza geldiğinde sorununuzun ne olduğunu bilmiyordu ve sorunu tekrar açıklamak zorunda kaldınız.
Yüksek	-Sorununuzun çözebileceğini söyledi ve yanınızdan ayrıldı. -1-2 dakika sonra iş yeri sahibi yanınıza geldi. -Yaşanan sorunla ilgili personelin kendisini bilgilendirdiğini söyledi ve tekrar açıklama yapmak zorunda kalmadınız.

**Başarısızlığın büyük veya küçük olmasına göre bazı ifadelerde değişiklik olmaktadır.
Bu ifadeler küçük başarısızlık durumunda kullanılmaktadır.*

Bu çalışmada, araştırmamızın amacı doğrultusunda etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet ölçekleri ve telafi tatmini ölçekleri kullanılmıştır. Beşer ifadededen oluşan etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet ölçekleri ve 3 ifadeden oluşan telafi tatmini ölçeği Maxham Netemayer (2002), Blodget vd. (1997) ve Rio-Lanza (2009)' nın çalışmalarından alınan ifadeler kullanılarak oluşturulmuştur.

4.3. Örneklem ve Veri Toplama Süreci

Çalışmanın ana kütesi, Mersin’de kuaförlük hizmeti alan yetişkin insanlar oluşmaktadır. Anket formları, Temmuz-Ekim 2014 tarihleri arasında yüz-yüze görüşmeler yapılarak doldurulmuştur.

Çalışma, senaryolar kullanılarak rol oynama tekniğine dayalı deneysel bir çalışma olduğundan, araştırmanın başarısı senaryoların dikkatli bir şekilde okunup sorulara tamamen senaryolara bağlı olarak cevap verilmesine bağlıdır. Bu doğrultuda senaryoları dikkatli bir şekilde okuyup anket sorularını cevap verebileceğini düşünülen kişiler kolayda örneklem yöntemi ile belirlenmiştir.

Gravetter ve Forzano (2013), deneysel ve faktöriyel tasarıma sahip çalışmalarda her bir deney tasarımı için 25-30 civarında örneklemin yeterli olacağını belirtmişlerdir. Bu çalışmanın 2x2x2x2’lik bir faktöriyel tasarımına sahip olduğu göz önüne alındığında büyük ve küçük başarısızlık için toplanması gereken örneklem sayısı (30x16) 480’dir. Tablo 1’de görüldüğü üzere her bir anket tasarımı için en az 44-49 arasında değişen sayılarda örneklem ile çalışılmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın 723 kişilik örneklem hacmi araştırma tasarımı için uygun ve hipotezleri test etmek için yeterlidir.

4.4. Manipülasyon Kontrolleri

Bağımsız değişkenlerin manipüle edilerek bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerinin ölçüldüğü deneysel tasarıma sahip bu çalışmada, manipülasyonların katılımcılar tarafından doğru algılanıp algılanmadığını ölçmek (Gravetter ve Forzano, 2013) ve manipülasyonların yapı ve ayrışım geçerliliklerini test etmek amacıyla (Whitley ve Kite, 2013) manipülasyon kontrolleri yapılmıştır.

Çalışmada öncelikle, katılımcıların gerçek hayatta bu senaryolardaki gibi başarısızlık durumları ile karşılaşmaları halinde benzer şekilde bunları büyük ve küçük başarısızlık olarak algılayıp algılamadıklarını anlamak amacıyla başarısızlık senaryolarının manipülasyon kontrolleri yapılmıştır. Bu doğrultuda katılımcılara *“Gerçek hayatta böyle bir durum ile karşılaştığınızı farz edin. Böyle bir durum karşısında yaşayacağınız sorunun (sıkıntının) derecesini aşağıya işaretleyiniz”* ifadesi iletilmiştir. Katılımcılardan, sıkıntının derecesi 1; “çok düşük”, 7; “çok yüksek” olmak üzere yedili likert ölçeği üzerinde işaretlemeleri istenmiştir. Senaryolardaki olayların gerçek hayatta yaşanması halinde yaşanabilecek sıkıntının derecesinin, başarısızlığın büyüklüğüne göre farklı olup olmadığı t-test ile analiz edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre, büyük başarısızlık senaryosunu okuyan katılımcılar gerçek hayatta böyle bir durum ile karşılaşmaları halinde ortalama 5,6 derecesinde sıkıntı yaşayacaklarını belirtirken; küçük başarısızlık senaryosunu okuyan katılımcılar 3,7 derecesinde sıkıntı yaşayacaklarını belirtmişlerdir. Büyük başarısızlık ve küçük başarısızlık senaryoları arasındaki bu fark istatistiksel olarak da anlamlıdır ($t(721)=19,031; p<0,001$).

Senaryolarda verilmek istenen farklı hizmet telafisi adaleti boyutlarının senaryoyu okuyan katılımcılar tarafından da farklı olarak algılanıp algılanmadığının kontrol etmek amacıyla telafi senaryolarının da manipülasyon kontrolleri yapılmıştır. Çalışmada, büyük başarısızlık durumu için yazılmış sekiz adet; küçük başarısızlık durumu için yazılmış sekiz adet olmak üzere toplam 16 telafi senaryosu bulunmaktadır. Büyük ve küçük başarısızlıklar sunulan telafiler farklılaştığı için manipülasyon kontrolleri ayrı ayrı yapılmıştır.

Başarısızlığın büyük olduğu durumda sunulan telafi senaryolarında etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet ölçeklerine verilen cevapların skorları telafi senaryosunun türüne göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermiştir ($M_{\text{düşük etkileşimsel adalet}}=2,45$, $M_{\text{yüksek etkileşimsel adalet}}=4,71$, $t(361)=24,673$, $p<0,001$; $M_{\text{düşük prosedürel adalet}}=2,76$, $M_{\text{yüksek prosedürel adalet}}=4,39$, $t(358)=15,759$, $p<0,001$; $M_{\text{düşük dağıtımsal adalet}}=2,50$, $M_{\text{yüksek dağıtımsal adalet}}=4,39$, $t(361)=19,522$, $p<0,001$). Örneğin etkileşimsel adaletin düşük olduğu senaryolarda etkileşimsel adalet skoru 2,45 iken, etkileşimsel adaletin yüksek olduğu senaryolarda etkileşimsel adalet skoru 4,71 olarak gerçekleşmiştir.

Başarısızlığın düşük olduğu durumda da etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adalet skorları istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermiştir ($M_{\text{düşük etkileşimsel adalet}}=3,04$, $M_{\text{yüksek etkileşimsel adalet}}=5,35$, $t(721)=23,277$, $p<0,001$; $M_{\text{düşük prosedürel adalet}}=3,12$, $M_{\text{yüksek prosedürel adalet}}=4,97$, $t(721)=17,081$, $p<0,001$; $M_{\text{düşük dağıtımsal adalet}}=3,05$, $M_{\text{yüksek dağıtımsal adalet}}=5,30$, $t(361)=23,277$, $p<0,001$). Bu durum büyük ve küçük başarısızlık senaryolarının ve telafi senaryolarının başarılı bir şekilde manipüle edildiğini ve oluşturulduğunu göstermektedir.

4.5. Ölçeklerin Güvenirlik ve Geçerliliği

Araştırmanın hipotezlerini test etmeden önce çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri sınanmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizlerine ilişkin Cronbach Alfa katsayıları etkileşimsel adalet için 0,859, prosedürel adalet için 0,834, dağıtımsal adalet için 0,875 ve telafi tatmini için 0,921' dir (Tablo 3).

Araştırma ölçeklerinin yapı geçerliliğini test etmek amacıyla doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış ve ölçüm modeli sonuçları, yapı geçerliliği sağlanması açısından da değerlendirilmiştir.

Tablo 3: Ölçüm Modeline İlişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi Güvenirlik ve Geçerlilik Analizi Sonuçları

Model ve değişkenler	α	CR	VE	Yapılara Arası Korelasyonlar			
				ETK	PRO	DAG	TAT
ETK	0,859	0,86	0,55	0,74			
PRO	0,834	0,84	0,51	0,24	0,71		
DAG	0,875	0,88	0,59	0,23	0,17	0,77	
TAT	0,921	0,92	0,80	0,50	0,42	0,48	0,89

Ölçüm modeline ait boyutların birleşik güvenilirlik katsayılarının (CR) 0,70, açıklanan ortalama varyans değerleri de (VE) 0,50' nin üzerinde olduğu Tablo 2' de görülmektedir. Söz konusu değerler dikkate alındığında araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerin yakınsama geçerliliğine sahip olduğu belirlenmiş ve yapı geçerliliğinin ilk kriteri sağlanmıştır. Yapı geçerliliğinin sağlanması için diğer bir kriter olan ayırışma geçerliliğini test etmek amacıyla her bir değişkenin açıkladığı ortalama varyansın karekökü ile değişkenler arası korelasyon değerleri karşılaştırılmış ve her bir değişken için, açıklanan ortalama varyansın karekökünün boyutlar arası korelasyon değerlerinden yüksek olduğu belirlenmiştir (Tablo 3). Ölçeklerin tümü için yapı geçerliliği sağlanmıştır.

Modelin bir bütün olarak kabul edilebilirliğini test etmek için uyum iyiliği değerleri incelenmiş ve modele ait tüm uyum iyiliği kriterlerinin iyi ve kabul edilebilir (Kline, 2005).

Sınırlar içerisinde olduğu tespit edilmiştir ($\chi^2/df=1,19$; RMSEA=0,16; SRMR=0,028; AGFI=0,97; NNFI=0,99; NFI=0,98; IFI=0,99; CFI=0,99). Dolayısıyla, doğrulayıcı faktör analizi sonuçları dikkate alındığında, ölçüm modelinde yer alan tüm maddelerin model ile uyumlu olduğu görülmektedir.

5. Bulgular

Örnekleme ait sosyo-demografik özelliklere ait veriler incelendiğinde, örneklemin % 48,3 'ünün kadın, % 51,7'si; % 29,7'sinin evli, %70,3' ü bekârdır. Ankete katılanların yaş dağılımları incelendiğinde %31,4'ü 16-21, %35,8' i 22-27 yaş, %21,6' sı 28-39 yaş, %11,2' si 40 ve üzeri yaş aralığındadır. Ayrıca, örneklemin %1,8' u ilkökul, %4,1' i ortaokul, %55,3' ü lise, %9,6' sı ön lisans, %20,0' i lisans, %9,22 si ise lisansüstü eğitim mezunudur.

Algılanan adaleti alt boyutlarını oluşturan, etkileşimsel, prosedürel ve dağıtımsal adaletin hizmet telafisi sonrası tatmine etkisi üzerinde yaşanan hizmet başarısızlığının düzenleyici rolünü incelemek amacıyla geliştirilen araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla hiyerarşik regresyon analizi kullanılmıştır. Düzenleyici etki hipotezlerini test etmek amacıyla uygulanan hiyerarşik regresyon analizinin ilk aşamasında (model 1) bağımlı ve düzenleyici değişkenin standardize edilmiş z değerleri aynı anda analize dahil edilmiştir. İkinci aşamada (model 2) ise oluşturulan bağımlı ve bağımsız değişkene ait standardize z değerlerinin çarpılmasıyla oluşturulan etkileşim değişkeni analize dahil edilerek R² 'deki değişim incelenmiştir.

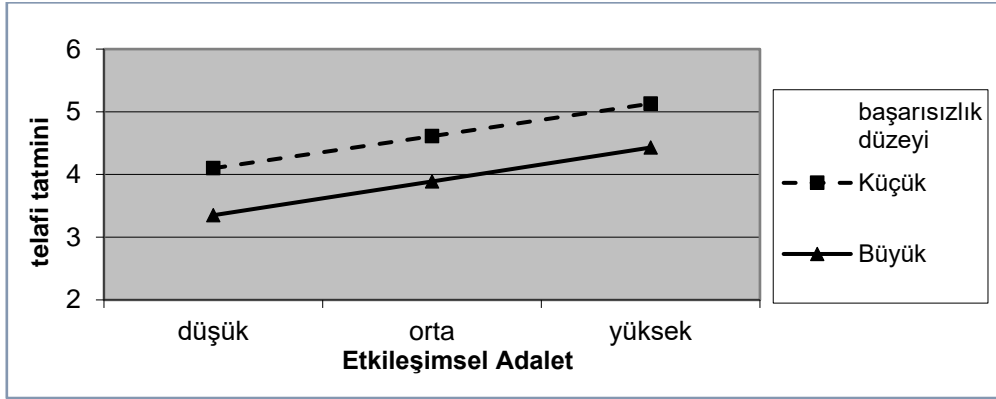
Yaşanan başarısızlığın büyüklük düzeyinin, etkileşimsel adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü incelemek amacıyla yapılan hiyerarşik regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 4' de yer almaktadır. Tablo 4 incelendiğinde, ilk regresyon modelinde etkileşimsel adaletin ($\beta = 0,528$, $p < 0,01$) ve düzenleyici değişken olan başarısızlık düzeyinin ($\beta = -0,362$, $p < 0,01$) telafi tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir (R² = 0,260; F(2, 720) = 126,234; $p < 0,001$). Daha sonra, ikinci modelde etkileşim değişkeni denkleme girdiğinde, söz konusu etkileşim değişkeninin telafi tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmektedir [$\Delta R^2 = 0,00$; $\Delta F(1, 719) = 0,1199$; $p = 0,7292$; $\beta = 0,016$, $t(719) = 0,359$, $p > 0,10$]. Toplam açıklanan varyans, etkileşim değişkeninin modele girmesiyle %26 olarak aynı kalmıştır. Dolayısıyla etkileşimsel adalet ile telafi tatmini arasında yaşanan hizmet başarısızlığının büyüklüğünün düzenleyici bir rolünün olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 4. Etkileşimsel Adalet ve Başarısızlık Düzeyinin Telafi Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Değişkenler	Model 1		Model 2	
	β	t- değeri	β	t- değeri
Etkileşimsel adalet	,528*	11,753	,528*	11,736
Başarısızlık düzeyi	-,362*	-8,061	-,362*	8,057
Etkileşimsel adalet * Başarısızlık düzeyi	-	-	,016	0,359
R ²	,260		,260	
ΔR^2			,000	
F	126,234*		84,097*	
Bağımlı değişken: Telafi Tatmini				
*p< .001,				

Etkileşimsel adalet ve başarısızlık düzeyi arasındaki etkileşimi daha derinlemesine incelemek amacıyla basit eğim testi (simple slope) analizi yapılmıştır (Aiken ve West, 1991).

Basit eğitim testi sonuçlarına göre, etkileşimsel adalet, başarısızlık düzeyi ve telafi tatmini arasındaki ilişki Şekil 1’de gösterilmektedir. Şekil 1’de yer alan her iki doğrunun paralel olması etkileşim etkisinin olmadığını bir göstergesidir. Çünkü, eğitim testi analizine göre; yaşanan hizmet başarısızlığı düşük olduğunda etkileşimsel adaletin telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilediği ($\beta=0,339$; $t= 7,839$; $p<0,01$); başarısızlık büyük olduğunda ise etkileşimsel adaletin telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak daha fazla etkilediği ($\beta=0,359$; $t= 8,189$; $p<0,01$) görülmüştür. Fakat her iki başarısızlık türünde de etki katsayıları birbirine çok yakındır bu durum da eğrilerin birbirine paralel olmasına neden olmuştur. Bu bulgular ışığında, başarısızlığın büyüklük düzeyi etkileşimsel adalet ile telafi tatmini arasındaki ilişkinin derecesini etkilememektedir. Bu duruma göre H1 hipotezi red edilmiştir.



Şekil 1. Etkileşimsel Adalet ve Telafi Tatmini Arasındaki İlişide Alternatiflerin Çekiciliğinin Düzenleyici Rolü

Yaşanan hizmet başarısızlığının büyüklüğünün, prosedürel adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkide düzenleyici rolünü incelemek amacıyla yapılan hiyerarşik regresyon analizine ilişkin sonuçlar Tablo 5’ de yer almaktadır. Tablo 5’ de yer alan bulgulara göre, ilk regresyon modelinde prosedürel adalet ($\beta = 0,448$, $p < 0,01$) ve yaşanan başarısızlık düzeyi ($\beta = -0,408$, $p < 0,01$) telafi tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir ($R^2 = 0,222$; $F(2, 720) = 102,699$; $p < 0,01$). Ayrıca bu iki değişkenin toplam açıklanan varyansın %22,2’ sini açıkladığı görülmektedir. Etkileşim değişkeninin modele girdiği ikinci modelde ise etkileşim değişkeninin telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir [$\Delta R^2 = 0,014$, $\Delta F(1, 719) = 12,295$, $p = 0,005$; $\beta = 0,166$, $t(315) = 3,657$, $p < 0,01$]. Toplam açıklanan varyans etkileşim değişkeninin modele girmesiyle %23,6’ ya yükselmiştir. Dolayısıyla prosedürel adalet ile telafi tatmini arasında yaşanan hizmet başarısızlığın büyüklüğünün düzenleyici bir rolünün bulunduğu tespit edilmiştir.

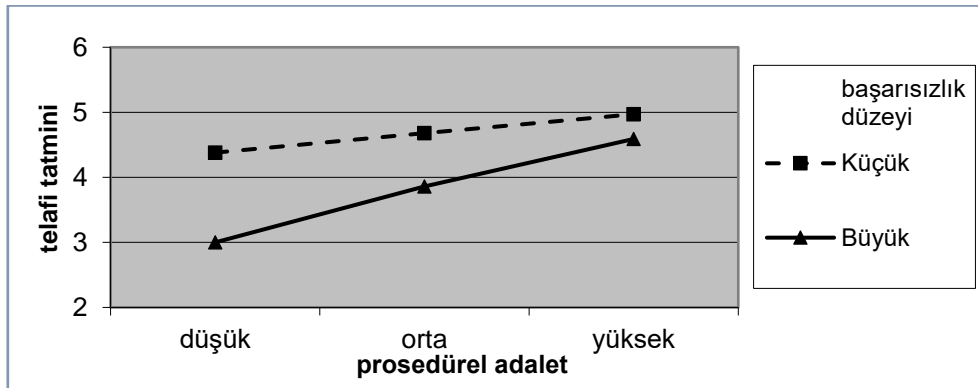
Tablo 5. Prosedürel Adalet ve Başarısızlık Düzeyinin Telafi Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Değişkenler	Model 1		Model 2	
	β	t- değeri	β	t- değeri
Prosedürel adalet	,448*	9,828	,458*	10,127
Başarısızlık düzeyi	-,408*	-8,966	-,407*	-9,005
Prosedürel adalet * Başarısızlık düzeyi	-	-	,166*	3,657
R^2	,222		,236	
ΔR^2			,014	
F	102,699*		74,100*	

Bağımlı değişken: Telafi Tatmini
* $p < .001$

Etkileşim değişkenine ait regresyon katsayısı etkinin büyüklüğü hakkında fikir vermesine rağmen, etkileşim etkisinin büyüklüğünü (effect size) belirlemek amacıyla Cohen'in f^2 değeri hesaplanmıştır. Cohen, Aiken ve West'e (2003) göre $f^2 = 0,02$ ise düşük etki; $f^2 = 0,15$ ise orta etki; $f^2 = 0,26$ ise büyük etkiden söz edilebilir. Bu doğrultuda, prosedürel adalet ile başarısızlığın büyüklük düzeyinin etkileşiminin çarpımsal sonucunun etki büyüklüğü $f^2 = 0,019$ olarak hesaplanmış ve etki büyüklüğünün düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Chaplin(1991), deneysel nitelik taşımayan çalışmalarda 0,01 - 0,03 arası etkinin kabul edilebilir düzeyde olduğunu ileri sürmüştür. Bu doğrultuda, etki büyüklüğünün (0,019) çok yüksek olamamakla birlikte, kabul edilebilir olduğu söylenebilir.

Eğim testi analizine göre; yaşanan hizmet başarısızlığı büyük olduğunda prosedürel adalet telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak etkilediği ($\beta=0,464$; $t= 9,482$; $p<0,01$); başarısızlık düzeyi küçük olduğunda ise prosedürel adaletin telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak daha az etkilediği ($\beta=0,218$; $t= 4,338$; $p<0,01$) görülmüştür (Şekil 2). Bu duruma göre, başarısızlık düzeyinin ve prosedürel adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkide pozitif yönde düzenleyici değişken rolü oynadığını, yani, başarısızlığın büyüklük düzeyi arttıkça, prosedürel adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkinin derecesinin arttığı görülmektedir. Bulgular ışığında H2 hipotezi kabul edilmektedir.



Şekil 2. Prosedürel Adalet ve Telafi Tatmini Arasındaki İlişkide Alternatiflerin Çekiciliğinin Düzenleyici Rolü

Dağıtımsal adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkide yaşanan hizmet başarısızlığının büyüklüğünün düzenleyici rolünü incelemek amacıyla yapılan hiyerarşik regresyon analizine ilişkin sonuçlar (Tablo 6) incelendiğinde, birinci modelde dağıtımsal adalet ($\beta = 0,493$, $p < 0,01$) ve başarısızlığın büyüklük düzeyinin ($\beta = -0,320$, $p < 0,01$) telafi tatmini üzerinde anlamlı bir etkisinin bulunduğu belirlenmiştir ($R^2 = 0,235$, $F(2, 720) = 110,369$, $p < 0,01$). Dağıtımsal adalet ve başarısızlık düzeyinin çarpımından oluşan etkileşim değişkeninin modele girdiği ikinci modelde, etkileşim değişkeninin telafi tatminini negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir [$\Delta R^2 = 0,016$, $\Delta F(1, 719) = 12,761$, $p = 0,004$; $\beta = -0,181$, $t(719) = -3,877$, $p < 0,01$]. Toplam açıklanan varyans etkileşim değişkeninin modele girmesiyle %25,1'e yükselmiştir.

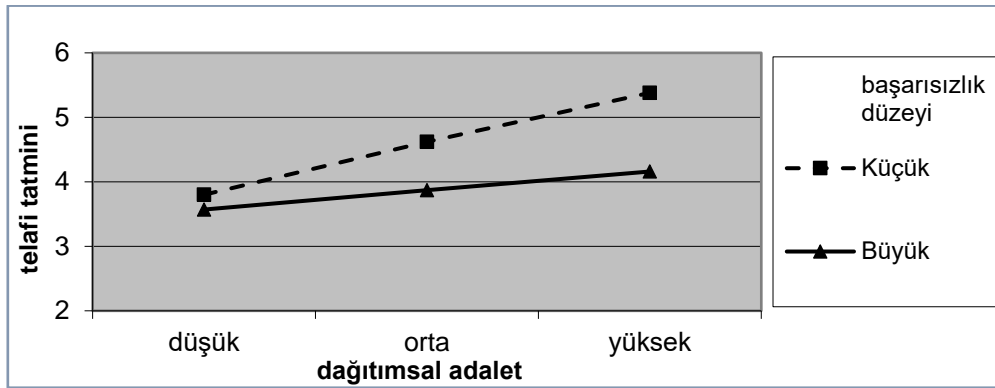
Tablo 6. Dağıtimsal Adalet ve Başarısızlık Düzeyinin Telafi Tatmini Üzerindeki Etkilerine İlişkin Hiyerarşik Regresyon Analizi

Değişkenler	Model 1		Model 2	
	β	t- değeri	β	t- değeri
Dağıtimsal adalet	,493*	10,494	,477*	10,207
Başarısızlık düzeyi	-,320*	-6,805	-,325*	-6,984
Dağıtimsal adalet * Başarısızlık düzeyi	-	-	-,181*	-3,877
R ²	,235		,251	
ΔR^2			,016	
F	110,369*		80,024*	

Bağımlı değişken: Telafi Tatmini,
*p< .001

Dağıtimsal adalet ile başarısızlığın büyüklük düzeyinin etkileşiminin etki büyüklüğü $f^2 = 0,021$ olarak hesaplanmış ve etki büyüklüğünün düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Eğim testi analizine göre; başarısızlığın düzeyi yüksek olduğunda dağıtimsal adaletin telafi tatminini pozitif yönde ve anlamlı olarak etkilediği ($\beta=0,256$; $t= 3,592$; $p<0,01$); hizmet başarısızlığı düzeyi küçük olduğunda ise dağıtimsal adaletin telafi tatminini olumlu yönde ve anlamlı olarak daha fazla etkilediği ($\beta=0,458$; $t= 11,024$; $p<0,01$) görülmüştür (Şekil 3). Bu duruma göre, hizmet başarısızlığının büyüklük düzeyi dağıtimsal adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkide negatif yönde düzenleyici değişken rolü oynadığını, yani, başarısızlık büyük olduğunda, dağıtimsal adalet ve telafi tatmini arasındaki ilişkinin derecesinin azaldığı görülmektedir. Bu sonuca göre H3 hipotezi kabul edilmektedir.



Şekil 3. Dağıtimsal Adalet ve Telafi Tatmini Arasındaki İlişkide Alternatiflerin Çekiciliğinin Düzenleyici Rolü

6. Sonuç

Hizmet başarısızlıklarının neticesinde oluşan tatminsizlik, müşterilerin işletmelerden ürün veya hizmet alımını durdurmasına ve olumsuz ağızdan ağza iletişime neden olmaktadır. Bu durumun, mevcut ve potansiyel müşteri kayıplarına yol açtığı göz önüne alındığında etkili hizmet telafileri sunmak işletmeler için önem taşımaktadır. Rekabetin çok yoğun olduğu günümüz ekonomisinde hizmet telafilerinin etkisini arttırmak için ilk önce telafilerin müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini anlamak gerekmektedir.

Hizmet telafilerinin değerlendirilmesine ilişkin literatürde, hakkaniyet teorisi çerçevesinde müşterilerin telafileri adil bulup bulmadıklarına göre değerlendirdikleri ve telafiler hakkında bir yargıya vardıkları ileri sürülmektedir. Değerlendirme sonucunda adil olarak algılanan hizmet telafilerinin beraberinde tatmini getireceği, aksi halde müşterinin tatminsizlik yaşayacağı öngörülmektedir.

Müşterilerin telafileri değerlendirmesinde tek kriterin telafilerin niteliği olduğu beklenemez. Bunun dışında başarısızlığın niteliği, müşterinin karakteri, hizmet alınan işletmeye ilişkin deneyimler gibi birçok durumsal faktörde bu değerlendirme sürecini etkilemektedir. Özellikle yaşanan başarısızlığın müşteriye verdiği sıkıntının düzeyi yani büyüklüğü değerlendirme sürecini etkileyen en önemli faktörlerden biri olarak görülmektedir. Bu ampirik çalışma, yaşanan hizmet başarısızlığı sonrası hizmet telafilerinin hakkaniyet teorisi bağlamında telafi sonrası tatmine etkisinin yaşanan hizmet başarısızlığının büyüklüğüne göre değişip değişmediğini incelemiştir. Bu amaç doğrultusunda çalışmaya uygun hizmet başarısızlıklarını ve hizmet telafilerini yansıtacak senaryolar oluşturulmuştur. Daha sonra ilgili literatürden yararlanılarak ölçekler belirlenmiş ve oluşturulan anket formları 723 kişiye uygulanmıştır. Çalışmada, hiyerarşik regresyon analizi kullanılarak araştırma hipotezleri test edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre, etkileşimsel adaletin telafi tatminine etkisi üzerinde başarısızlığın modere edici etkisi bulunamazken, prosedürel ve dağıtımsal adaletin telafi tatmini üzerinde başarısızlığın büyüklüğünün modere edici etkisi olduğu görülmüştür. Bu sonuçlara göre etkileşimsel adaletin telafi tatminini etkileme derecesi başarısızlığın büyüklüğüne göre değişmemektedir. Bu durumun nedeni, etkileşimsel adaletin içeriğini oluşturan özür dileme, konuyla ilgili açıklama yapma, müşterinin görüşlerini alma gibi telafi çabalarının özellikle etkileşimin yüksek olduğu kuaförlük hizmetinde başarısızlığın büyüklüğüne bakılmaksızın müşteriler tarafından beklenmesi olabilir. Araştırma sonuçlarına göre, prosedürel adaletin telafi tatminin üzerine etkisi büyük başarısızlıkta daha yüksektir. Bu sonuç müşterilerin kendilerine büyük sıkıntılar veren başarısızlıklar karşısında sorunlarının belirli ilke ve uygulamalara uygun bir şekilde çözülmesini beklemelerinden kaynaklanabilir. Çünkü müşteriler büyük başarısızlıklar yaşandığında hediye verme, ücret alamam gibi telafilere ziyade yaşanan sorunu çözebilecek telafi sürecinin iyi yönetilmesini beklemeleri olasıdır. Son olarak analiz sonuçları, küçük başarısızlıkta dağıtımsal adaletin telafi tatmini üzerinde etkisinin büyük başarısızlıklara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Dağıtımsal adaletin küçük başarısızlıklarda telafi tatminini daha çok etkilemesi beklenti teorisi ile açıklanabilir. Çünkü küçük başarısızlık karşısında müşterinin telafi beklentisi daha düşük olacağı için ücret almama, hediye verme, indirim yapma gibi maddi telafiler beklentileri aşmakta ve sonucunda sunulan maddi telafiler tatmini daha çok etkilemektedir.

Weun vd. (2004) yaptığı çalışmada etkileşimsel ve dağıtımsal adaletin telafi tatmini üzerine etkisini ve bu etkinin başarısızlığın büyüklüğüne göre değişip değişmediğini incelemiş ve etkileşimsel adaletin telafi tatminine etkisi üzerinde başarısızlığın büyüklüğünün modere edici etkisini bulamazken, dağıtımsal adaletin telafi tatminine etkisi üzerinde modere edici etkisi olduğunu ileri sürmüştür. Matilla (2001), başarısızlığın büyüklüğünün de adalet boyutlarının tatmini etkileme derecesine etkisi olacağını ve başarısızlığın büyüklüğü arttıkça dağıtımsal adaletin etkisinin azalacağını buna karşın etkileşimsel adaletin etkisinin artacağını belirtmiştir. Jianfen vd. (2002), sağlık hizmetleri üzerine yaptıkları çalışmada prosedürel adaletin tatmin üzerinde en etkili adalet boyutu olduğu belirlemiştir.

Sağlık hizmetlerinde yaşanabilecek bir başarısızlığın diğer hizmetlerde yaşanabilecek başarısızlıklara göre daha büyük olarak algılanabileceği göz önüne alındığında sonuç bu çalışma ile paralellik göstermektedir. Analiz sonuçlarına göre büyük başarısızlıkta prosedürel adaletin küçük; başarısızlıkta ise dağıtımsal adaletin telafi tatminini daha çok etkilemesi yukarıda söz edilen çalışmalarla paralellik göstermektedir.

Bu sonuçlar ışığında, Başarısızlık küçük olduğunda ücret almama, hediye verme, indirim yapma gibi dağıtımsal adaleti sağlayan somut telifler müşterilerin beklentilerini daha çok karşılamakta ve müşterileri daha çok tatmin etmektedir. Başarısızlık karşısında özür dileme, açıklama yapma gibi etkileşimsel adaleti sağlayıcı davranışlarda bulunma başarısızlığın büyüklüğüne bakılmaksızın her zaman işletmeler için önem taşımaktadır. Çünkü her iki başarısızlık düzeyinde de telafi tatminini önemli derecede arttıracak etkiye sahiptir. Prosedürel adalet boyutu ise özellikle büyük başarısızlıklarda küçük başarısızlıklara göre telafi tatminini daha çok etkilemektedir. Bu sonuç, müşterilerin büyük sıkıntılar ile karşılaştığı durumlarda müşterilerin özellikle, telifinin yönetilme ve uygulanması süreci, sorunun hızlı bir şekilde ele alınması, işletmelerin başarısızlıklar karşısında belirli ilke ve uygulamalara sahip olması, çalışanların sorunları çözmeye esnek olabilmesi gibi davranışlara önem verdiklerini göstermektedir. İşletmeler için etkili telifler uzun dönemde hayatta kalabilmelerini sağlayabilecek önemli bir eylemdir. Hizmet telifleri işletmelerin hatalarını düzeltmeleri için verilen bir fırsattır.

Bu çalışma literatüre önemli katkılar sunmakla birlikte birtakım kısıtlamalara sahiptir. Birincisi, çalışmada deneysel yöntem kapsamında senaryo yöntemi kullanılmıştır. Deneysel yöntem kapsamında kişilere senaryolar okutturulmuş ve gerçek hayatta bu durumu yaşamış gibi ölçek sorularına cevap vermeleri istenmiştir. Fakat kişilerin gerçek hayatta vereceği tepkiler ile senaryolara vereceği tepkiler farklılık gösterebilir. Çalışmada senaryonun kullanılması çalışmaya katılanların duygusal katılımlarını sınırlayabilir. Ayrıca çalışma deneysel bir çalışma olduğu için çalışmanın başarısı senaryoların dikkatli bir şekilde okunmasına ve ölçeklerin senaryolara bağlı kalınarak cevaplandırılmasına bağlıdır.

Kaynakça

- Bambauer-Sachse, S. & Rabeson, L. (2015). Determining adequate tangible compensation in service recovery processes for developed and developing countries: The role of severity and responsibility. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 22, 117–127.
- Barakat, L. L., Ramsey, J. R., Lorenz, M. P. & Gosling, M. (2015). Severe service failure recovery revisited: evidence of its determinants in an emerging market context. *International Journal of Research in Marketing*, 31, 1-5.
- Betts, T. K., Wood, M. S. & Tadisina S. K. (2011). The impact of failure severity, prior failure and company control on service recovery outcomes. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 18(3), 365-376.
- Bitner, M. J. (1990). Evaluating service encounters: The effect of physical surroundings and employee responses. *Journal of Marketing*, 54(2), 69-82.
- Blodgett J. G., Hill D. J. & Tax S. S. (1997). The effects of distributive, procedural and interactional justice on postcomplaint behavior. *Journal of Retailing*, 73(2), 185– 210.
- Chaplin, W. F. (1991). The Next Generation of Moderator Research in Personality Psychology. *Journal of Personality*, 59(2), 143–178.

- Cohen, J., Cohen, P., West, S. G. ve Aiken, L. S. (2003). *Applied Multiple Regression / Correlation Analysis for the Behavioral Sciences* (3. Baskı), Mahwah, NJ: Erlbaum
- Craighead, C. W., Karwan, K. R. & Miller, J. L. (2004). The effects of severity of failure and customer loyalty on service recovery strategies. *Production and Operations Management*, 13(4), 307–321.
- Davidow, M. (2003a). Organizational responses to customer complaints: What works and what doesn't. *Journal of Service Research*, 5(3), 225-250.
- Folger, R. & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: an interpretative analysis of personal systems.. In: Rowland, K & Ferris G (eds). *Research in personal and human resources management*. Greenwich, CT: Jai Press, 141–183.
- Gilly, M. & Gelb, B. (1982). Post-purchase consumer process and the complaining consumer. *Journal of Consumer Research*, 9, 323-328.
- Gravetter, F. J. & Forzano, L. B. (2013). *Research method for the behavioral science* (5th. ed.). Cengage Learning, USA.
- Hart, C. W. L., Heskett, J. L & Sasser, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. *Harvard Business Review*, 72, 148-156.
- Higgins, E. T., (1997). Beyond pleasure and pain. *Am. Psychol.* 52(12), 1280–1300.
- Hocutt, M. A., Bowers, M. R., & Donovan, D. T. (2006). The art of service recovery: fact or fiction? *Journal of Services Marketing*, 20(3), 199–207.
- Hoffman, K. D. & Kelley, S. W. (2000). Perceived justice needs and recovery evaluation: a contingency approach. *European Journal of Marketing*, 34(3/4), 418-432.
- Hoffman, K. D., Kelley, S. W., & Rotalsky, H. M. (1995). Tracking servicefailures and employee recovery efforts. *Journal of Services Marketing*, 9, 49–61.
- Jianfen, Z., Mingli, Z. & Qingmin, K. (2010). The effect of service fairness on service quality, customer satisfaction and customer loyalty. *Management and Service Science (MASS), 2010 International Conference on*, 24-26 August 2010.
- Kelley, S. W., Hoffman, K. D. & Mark A. D. (1993). A typology of retail failures and recoveries. *Journal of Retailing*, 69 (4), 429-452.
- Kline, Rex. B. (2005) *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: The Guilford Press.
- Lii, Y.S., Ding, M.C. & Chiang, H. (2012). Relative effects of perceived justice in airline service recovery: Is corporate reputation a double-edged word? *Business and Information*, Sapporo July 3-5, B596-B618.
- Mattila, A. S. (1999). An examination of factors affecting service recovery in a restaurant setting. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 23, 284-299.
- Mattila, A. S. (2001). The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting. *Journal of Services Marketing*. 15 (7), 583-596.
- Maxham III, J. G. (2001). Service recovery's influence on consumer satisfaction, positive word-of-mouth, and purchase intentions. *Journal of Business Research*, 54, 11–24.
- Maxham, J. III & Netemeyer, R. (2002). A Longitudinal study of complaining customers evaluations of multiple service failures and recovery efforts. *Journal of Marketing*, 66 (4), 57-71.
- Miller, L. J., Craighead, C. W. & Karwan, K. R. (2000). Service recovery: a framework and empirical investigation. *Journal of Operations Management*, 18, 387-400.
- Nikbin, D., İsmail, İ., Marimuthu, M. & Jalalkamali, M. (2010). Perceived justice in service recovery and recovery satisfaction: The moderating role of corporate image. *International Journal of Marketing Studies*, 2(2), 47-56.s
- Ok, C., Back, K.J. & Shanklin, C.W. (2005). Modeling roles of service recovery strategy: a relationship –focused view. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 29, 484, 508.

- Rio-Lanza, A. B., Vazquez-Casielles, R. & Diaz-Martin A. M. (2009). Satisfaction with service recovery: Perceived justice and emotional responses. *Journal of Business Research*, 62(8), 775-781.
- Sabharwal, N., Soch, H. & Kaur, H. (2010). Are we satisfied with incompetent services? A scale development approach for service recovery. *Journal of Services Research*, 10(1), 126-143.
- Seiders, K. & Berry L. L. (1998). Service fairness: what it is and why it matters. *Acad Manage Exec*, 12(2), 8– 20.
- Smith, A. K., Bolton, R. N. & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. *Journal of Marketing Research*, 36, 356-372.
- Sparks, B. A. & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services. *Journal of Business Research*, 54, 209– 218.
- Tax, S. S., Brown, S. W. & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62 (2), 60-76.
- Tsarenko, Y. & Tojib, D. (2012). The role of personality characteristics and service failure severity in consumer forgiveness and service outcomes. *Journal of Marketing Management*, 28(9–10), 1217–1239.
- Weun, S., Beatty, S & Jones, M. (2004). The impact of service failure severity on service recovery evaluations and post-recovery relationships. *Journal of Services Marketing*, 18(2), 133 – 146.
- Whitley, B. E. & Kite, M. E. (2013). *Principles of Research in Behavioral Science* (3th ed.). Taylor & Francis, New York.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1993). The nature and determinants of customer expectations of service. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 21(1), 1-12.
- Zemke, R. (1993). The art of service recovery: fixing broken customers and keeping them on your side. *American Management Association*, New York, 463–476.

Ek-1. Çalışmada Yer Alan Senaryolar

Büyük Başarısızlık Senaryosu

Cumartesi akşamı yakın bir arkadaşınızın düğününe gideceksiniz. Düğüne gitmeden önce kuaföre gitmeye karar verdiniz ve XYZ kuaföründen randevu aldınız. Randevu saatinde kuaföre gittiniz ve çok beklemeden kuaför koltuğuna oturdunuz. Size hizmet verecek personel nasıl bir kesim istediğinizi sordu. Yaptırmak istediğiniz kesimi ve modeli katalogdan gösterdiniz ve ayrıca iyi bir şekilde tarif ettiniz. Kesim bittikten sonra aynaya baktığınızda hem saç kesiminizin işçiliğinin kötü olduğunun hem de saçınızın model olarak istediğiniz gibi olmadığını farkına vardınız ve saçınızı beğenmediğinizi saçınızı kesen personele iletiniz.

Küçük Başarısızlık Senaryosu

Cumartesi akşamı saat 20:00' de yakın bir arkadaşınızın düğününe gideceksiniz. Düğüne gitmeden önce kuaföre gitmeye karar verdiniz ve Cumartesi sabah XYZ kuaförünü arayıp saat 18:00 için randevu aldınız. Saat 18:00' de kuaföre gittiğinizde randevunuzu alan personel size bütün çalışanların dolu olduğunu ve 20 dakika sonra size hizmet verebileceklerini söyledi. Randevulu geldiğinizi ve bu durumdan rahatsızlık duyduğunuzu personele iletiniz.

Büyük Başarısızlığa Ait Telif Senaryosu (Düşük Etkileşimsel Adalet - Düşük Prosedürel Adalet – Düşük Dağıtumsal Adalet)

Sorunu saç kesiminizi yapan kuaför çalışanına ilettikten sonra, sizden üstün körü bir özür diledi. Kendisinin bu sorunu düzeltemeyeceğini ama durumu iş yeri sahibine iletceğini söyledi ve yanınızdan ayrıldı. 15 dakika sonra iş yeri sahibi yanınıza geldi. Şikayetinizi saçınızı kesen personele daha önce ilettiğiniz olmanıza rağmen iş yeri sahibi yanınıza geldiğinde sorununuzun ne olduğunu bilmiyordu ve sorunu tekrar açıklamak zorunda kaldınız. Yaşadığınız sorunu anlattıktan sonra iş yeri sahibi size hiçbir açıklama yapmadı ve yaşanan durum için sizden özür dilemedi. Size daha iyi bir hizmet verebilmek için yapabilecekleri başka şeylerin olup olmadığını sormadı. Başka bir personelin saçınızı düzelteceğini size ilettiler ve saçınız istediğiniz şekilde düzeltildi. Size, bu başarısızlığı düzeltmek için ayrıca bir telif (ücret almama gibi) sunulmadı.