

Ankara'da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Mehtap AKÇİL OK* & Fatma Merve GİRGIN**

Özet

Hayatımızın her alanında karşımıza çıkan hizmet kavramı, yaşantımızın bir parçası olmasına rağmen, hizmet kavramının soyutluğu, hizmet algılanmasında ve hizmet beklentilerinin ölçülmesinde oldukça zordur. Hizmet kalitesinin müşteri tarafından değerlendirilmesi, somut ürünlerinin kalitesinin değerlendirilmesinden çok daha zordur. Servoqual tekniği hizmet kalitesini; fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları altında değerlendirmektedir. Bu çalışma, Ankara'da iki özel yurt işletmesinde barınan öğrencilerin, kaldıkları yurtlardan kendilerine sunulan hizmet kalitesini, yurtlardan nasıl bir hizmet algıladıklarını ve nasıl bir hizmet belediklerini saptamak amacıyla ve iki özel yurt işletmesinin birbirleri arasında fark olup olmadığını test etmek için yapılmıştır. Yurtların hizmet kalitesini ölçmek için Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin (PZB) geliştirdiği anket kullanılmıştır. Özel Loft öğrenci yurdu'nda 65 ve Devlet Üniversitesi Özel öğrenci yurdu'nda 214 öğrenci olmak üzere toplamda 279 öğrenciye servoqual hizmet kalitesi anketi uygulanmıştır. Toplanan veriler doğrultusunda, iki yurttan da öğrencilerin yurt hizmetinden memnuniyetinin beklentilerinin altında kaldığı ve iki yurdun da fiziksel özellikler boyutunun hizmet kalitesi haricinde diğer tüm boyutlarının düşük olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Servoqual, Yurt Hizmeti

The Measure of Service Quality with SERVQUAL Method in Two Private Dormitories in Ankara

Abstract

In every area of our lives we face the concept of service, although a part of our lives, the intangibility of the service concept, service perception and expectations of service is quite difficult to measure. Evaluation of quality of service by the customer, the quality of concrete products is much more

* Doç. Dr., Başkent Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri Bölümü, makcil@baskent.edu.tr

** Başkent Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi, İstatistik ve Bilgisayar Bilimleri Bölümü

difficult to assess. The Servqual method that combines the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy helps to measure the service quality. This study, two private dormitories in Ankara housing students, the quality of the services provided to them from staying dormitories, how they perceive a service they expect and the test was carried out whether there is a difference between each of the two private dorms. Parasuraman, Zeithaml and Berry (PZB) has developed questionnaire to measure the quality of services abroad was used. The questionnaire of Servqual service quality was carried out total of 279 students which included Private Loft in dorm 65 and the State University 214 students in private dormitories. According to the results of data, two dormitories of the students' dormitories service satisfaction remains below expectations and tangibles of two of the dormitories except for the quality of service all other dimensions are determined to be low.

Keywords: Dormitories Servis, Service, Service Quality, Servqual, Satisfaction

1. GİRİŞ

Toplumdaki teknolojik gelişmeler ve insanların refah düzeyinin artmasıyla birlikte tüketici bilincinde meydana gelen değişimler hizmet sektörünün önemini her geçen gün daha çok ön plana çıkarmaktadır.¹ Müşteriler bir bedel ödedikleri mal veya hizmetin sadece satın alma maliyetini değil, işletme maliyetini de düşünmekte, dolayısı ile o mal veya hizmetten elde edeceği toplam faydayı hesap etmektedir. Müşteriler bir ürünün elde edildiği toplam hizmet üretim süreci boyunca, çeşitli dallarda işletme çalışanlarıyla, işletme ortamıyla ve sunulan ürünlerle etkileşim içindedirler².

Hayatımızda her gün birçok farklı sektörlerden hizmet almaktayız. Bunlar; sağlık, eğitim, finans, bankacılık, sigortacılık, perakendecilik, yönetim, danışmanlık, tamir bakım, iletişim, taşımacılık (kara, deniz, hava, demiryolu) restoran ve benzeri birçok hizmet veren kuruluştur. Bu hizmetlerin; bir kısmı tamamen hizmet olarak, bir kısmı tamamen ürün olarak ve bir kısmı da bu ikisinin karması olarak bize sunulmaktadır³.

Hayatımızın her alanında hizmet kavramının bulunması, hizmet sağlayıcılar tarafından rekabet ortamı yaratmakta ve tüketicilere sunulan hiz-

1 Gülsün Taşkiran Mohammad, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yöntemi, (Ankara: Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı 2007).

2 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", International Journal of Research and Development, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

3 Kenan Aydın, Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli'deki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Vol:50 No:1 2005 s.1101-1130.

met kalitesi kriterleri bakımından farklı hizmetler arasından seçim yapabilmelerine imkân sağlamaktadır.

Üreticiler, hizmet sağlayıcılar kalitelerini ve pazar paylarını korumak, geliştirmek için müşteri memnuniyeti sağlamak istemekte, bunun için de hizmet kalitesini geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bu amaçlara yönelik hizmet performansını ölçmekte ve tüketici memnuniyetine yönelik araştırmalar yapmaktadırlar.

Hizmet sektörü denilince akla gelenlerden bir tanesi de şüphesiz konaklamadır. Bu hizmetten en çok yararlanan kesimden bir grubu da öğrencilerdir. Barınma üniversite öğrencilerinin karşılaştığı temel sorunlardan biridir. Öğrenciler kamu ve özel sektöre ait yurtlarda, özel pansiyonlarda, apart otellerde, kiralık evlerde, ailesinin ya da akrabalarının yanında ve öğrenci evlerinde kalmaktadırlar. Öğrenciler barınmak için seçtikleri yerlerde kendilerini güvenli hissetme, rahat ders çalışma gibi durumları göz önünde bulunmaktadırlar. Öğrencinin barındığı yerde problem yaşamaması, onun akademik başarısını olumlu yönde etkileyeceği beklenir. Bu boyutuyla öğrencilerin 'algılanan hizmet kalitesinin' tespiti de son derece önemli bir konu olmaktadır. Ancak tüm hizmetler sektöründe olduğu gibi üniversitelerde de sunulan hizmetlerin soyutluk, heterojenlik, ayrılmazlık ve değişkenlik özellikleri bu konuda ölçümleme yapmayı zorlaştıran klasik engellerdir⁴.

Servqual metodu hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş hizmet üreten işletmeler için yaygın olarak kullanılmaya başlanılan oldukça faydalı bir metottur. Bu ölçüm metodu sayesinde sektör içinde işletmenin hangi seviyede hizmet sunduğu ölçülebileceği gibi, işletmenin periyodik olarak hizmet kalitesinin ölçümüyle sürekli kontrolü ve başarısı gözlemlenmiş olacaktır.

Bu çalışmada, öncelikli olarak Servqual ölçeğinin teorik yapısının incelenmesi amaçlanmıştır. İkincil amaç ise bu yöntemi kullanarak Ankara ili'nde bir devlet üniversitesi içindeki özel öğrenci yurdunda barınan öğrenciler ile üniversite yerleşkesinden bağımsız şehir içinde konumlanmış özel Loft öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin, yurttan beklenti ve memnuniyetlerinin saptanması ve karşılaştırılmasıdır.

4 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", International Journal of Research and Development, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

2. HİZMET KAVRAMI, KALİTESİ VE BOYUTLARI

2.1 Hizmet Kavramı

Hizmet soyut bir kavramdır. Elle tutulan, uzun süre kullanılabilen bir ürünün aksine üretildiği anda tüketilen, dayanıksız bir yapıya sahip faaliyet ya da performans olarak tanımlanabilir.

Hizmetin en bilinen tanımı, bir tarafın diğer bir tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayri maddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin devredilmediği faaliyet veya yararlarıdır⁵.

Hizmet veya hizmetler, çıktısı somut bir ürün olmayan, genellikle üretildiği zamanda tüketilen ve uygunluk, eğlence, zamanlılık, konfor veya sağlık gibi değişik şekillerde bir katma değer yaratan tüm ekonomik faaliyetlerdir⁶.

Genel olarak hizmet denildiğinde devlet hizmetleri, kar amacı gütmeyen özel hizmetler, doktor, avukat gibi serbest meslek sahiplerinin sunduğu hizmetler, finans ve ulaştırma, haberleşme hizmetleri anlaşılmaktadır. Amerikan Pazarlama Birliği ise hizmet kategorilerini; sağlık hizmetleri, finansal hizmetler, spor, sanat ve eğlence hizmetleri, profesyonel hizmetler, telekomünikasyon hizmetleri şeklinde yaklaşık 10 sınıfa ayırmaktadır⁷.

2.1.1 Hizmet kalitesi kavramı

Kalite her sektörde olduğu gibi hizmet sektörü için de çok önemli bir kavramdır. Kalite, istenen ihtiyaçlara en uygun şekilde, en yüksek oranda tatmin ve karşılık almak olarak tanımlanabilir. Sunulan hizmetin soyut olması, müşterilerin satın almadan önce alacakları hizmetin kalitesini değerlendirmelerini zorlaştırmaktadır. Aynı şekilde alınan hizmet sonrası ve kullanımından sonra da müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmesi zor olabilmektedir. Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarı karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir⁸.

5 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *International Journal of Research and Development*, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

6 Mehmet Emin Ulaşanoğlu, *GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Önerileri*, Uzmanlık Tezi, Telekomünikasyon Kurumu, 2005.

7 Mehmet Emin Ulaşanoğlu, *GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Önerileri*, Uzmanlık Tezi, Telekomünikasyon Kurumu, 2005.

8 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *International Journal of Research and Development*, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

Hizmette emek yoğun olduğundan hizmeti verenden bir diğerine değişiklik göstermektedir. Hizmetin kalite ve içeriğinde, kişilere zamana ve ortama göre büyük dalgalanmalar ve değişiklikler görülmesi olanaklıdır. Hizmetleri standartlaştırmak olanaksızdır. Hizmetleri envantere geçirip stoklama olanağı yoktur.

Hizmetlerdeki kalite için "Hizmet Kalitesinde Denge Üçgeni"nin göz önünde tutulması gerekir. Hizmet Kalitesi'ne insan, işlemler ve süreçler, teknoloji, profesyonel ve çevre özellikleri etki eder. Bunların herhangi birine ağırlık veya öncelik vermek kaliteyi etkileyecektir⁹.

2.1.2 Algılanan hizmet kalitesi

Algılanan hizmet, müşterinin hizmeti almadan önceki o hizmetten beklenti ve hizmeti algılandıktan sonra o hizmetle ilgili yargısı olarak tanımlanabilir.

Algılanan hizmet kalitesi müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenti) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini (performans) kıyaslamasının bir sonucu olup, müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir¹⁰.

Ghobadian'a göre ise algılanan hizmet kalitesi, müşterilerin hizmetin kalitesine yönelik sezgileridir ve müşterilerin tatmin derecesini büyük ölçüde belirlemektedir. Bir tüketici için hizmet kalitesini değerlendirmek bir ürünün kalitesini değerlendirmekten daha zordur. Hizmet kalitesi algılaması, gerçek hizmet performansı ile müşteri beklentilerinin karşılaştırılması sonucu ortaya çıkmaktadır. Hizmet kalitesine ilişkin değerlendirmeler, yalnızca bir hizmetin çıktısına göre değil, aynı zamanda hizmetin ulaştırılma sürecine göre yapılmaktadır¹¹.

9 Gülsün Taşkıran Mohammad, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yöntemi, (Ankara: Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı 2007).

10 Nevzat Devebakan ve Mehmet Aksaraylı, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol:5, No:1, 2003, s.38-54

11 Mehmet Emin Ulaşanoğlu, GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Önerileri, Uzmanlık Tezi, Telekomünikasyon Kurumu, 2005.

2.1.3 Beklenen hizmet kalitesi

Beklenen hizmet, müşterinin bir hizmeti satın almadan önce, o hizmetten isteklerinin karşılanıp karşılanmayacağı beklentisidir.

Hizmet kalitesi tanımında “beklentiler” müşterilerin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir¹².

Parasuraman, Zeithaml ve Berry'nin araştırmasına göre beklenen hizmet kalitesi ile algılanan hizmet kalitesi arasındaki fark, müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesini ortaya koymaktadır. Bu modele göre; beklenen hizmet kalitesi, algılanan hizmet kalitesinden büyük olursa algılanan hizmet kalitesi müşteriyi tatmin edici olmaktan düşük olacak ve aradaki farkın artan düzeyine doğru tamamen kabul edilemez kalite olarak adlandırılacaktır. Beklenen hizmet kalitesinin, algılanan hizmet kalitesine eşit olması durumunda ise algılanan hizmet kalitesi tatmin edici düzeyde olacaktır. Beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden daha düşük olması durumunda ise algılanan hizmet kalitesi tatmin edici olacak ve aradaki farkın artan düzeyine doğru ideal kalite olarak kabul edilecektir¹³.

Literatürde yaygın olan sınıflandırma aşağıdaki gibidir;

Algılanan Hizmet Kalitesi=Algılanan Hizmet- Beklenen Hizmet

1) Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet → Kabul Edilemez (Düşük) Kalite

2) Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet → İdeal Kalite

3) Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet → Tatmin Edici (Doyurucu) Kalite

2.2 Hizmet Kavramı Boyutları

Hizmet sağlayıcıların müşterilerine sundukları hizmet sonucunda müşterilerinin memnun kalıp kalmadıklarını tespit etmek için, hizmeti nasıl algıladıklarının belirlenmesi için Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesini belirleyen on boyut belirlemişlerdir. Bu boyutlar; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik, güven,

12 Uğur Bulgan ve Gültekin Gürdal, Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? ÜNAK'05 “Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması”, (2005).

13 Mehmet Emin Ulaşanoğlu, GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Önerileri, Uzmanlık Tezi, Telekomünikasyon Kurumu, 2005.

ulaşılabilirlik, anlayış ve iletişimidir¹⁴. Ortaya çıkan bu on adet hizmet kalitesi boyutu toplam 97 madde içermektedir. Bu maddelerin beklentileri ve algılamaları ölçmek üzere iki versiyonu bulunmaktadır, bu maddeler kullanılarak yarı yarıya kadın ve erkekten oluşan örnek üzerinde 7'li Likert ölçeği ile değerlendirme yapmaları istenmiş; algılamaları ile beklentileri arasındaki fark tespit edilmeye çalışılmıştır¹⁵. Toplanan veriler güvenilirlik analizi, madde-toplam analizi ve faktör analizi gibi istatistiksel yöntemlerle değerlendirilmiş ve sonuç olarak birbirine yakın anlamda olan boyutlar saptanarak ve bunları ayrı ayrı ele almanın gereksiz olacağı düşünülerek, birleştirilip beş boyuta indirilmiştir. Bunlar;

- Fiziksel Özellikler (Tangibles): Hizmetin verilmesi sırasında kullanılan bina, araç-gereç, teçhizat ve personelin fiziksel görünümü, hizmetin fiziki simgeleri, hizmet alan ya da bekleyen diğer müşteriler.

- Güvenilirlik (Reliability): Sunulacak hizmeti ilk seferde doğru olarak yerine getirme yeteneği. Hizmetle ilgili kayıtların doğru ve tam tutulması, hizmeti söz verilen zamanda yerine getirebilmesi.

- Heveslilik (Responsiveness): Personelin hizmeti vermedeki istekliliği, müşterilere hızlı hizmet verme ve yardım konusunda gönüllülük, ödeme veya duyuruların zamanında postalanması, arayan müşterilere hızlı cevap verme, randevuların çabuk düzenlenmesi.

- Güven (Security): Verilen hizmetler konusunda tehlike, risk ve şüphelerin olmaması.

- Yeterlilik (Competence): Hizmetleri gerçekleştirebilmek için gerekli bilgi ve deneyime sahip olma.

3. HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE SERVQUAL YÖNTEMİ

Hizmet kalitesi ölçümü, mal kalitesi ölçümünden daha zor olduğundan hizmet kavramının kazandırdığı faydanın nicel ölçütlerle değerlendirilmesi zordur. Hizmet kalitesi ölçümünde Toplam Kalite Endeksi, SERVQUAL, SERVPERF, Kritik Olay Yöntemi ve Hizmet Barometresi (Linjefly) gibi birçok yöntem kullanılmaktadır.

14 Nevzat Devebakan ve Mehmet Aksaraylı, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Vol:5, No:1, 2003, s.38-54

15 Ali Eleren, Çetin Bektaş ve Şahin A. Görmüş, Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Sayı:44(514), 2007, s.75-88.

Bu yöntemlerden en çok kullanılan Parasuraman, V.A. Zeithaml ve Leonard L.Berry (PZB) tarafından 1983-1990 yılları arasında Amerika'da geliştirilen SERVQUAL ölçeğidir. SERVQUAL, hizmet kalitesinin en kapsamlı çalışmalarından biridir. Yaratıcıları, geliştirdikleri yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu ve küçük değişikliklerle her sektöre uygulanabileceğini, servis kalitesi boyutlarını tanımladıklarını savunmaktadırlar¹⁶. Birçok araştırmacı tarafından kritik edilse de SERVQUAL yöntemi şu ana kadar farklı sektörlerde yaygın uygulama alanı bulan bir yöntemdir¹⁷. Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi modeli geliştirmişlerdir. Modelin temeli; müşterinin sunulan hizmetten ne kadar yararlandıklarını belirlemek için "algılanan hizmet" ile hizmet alacakları kuruluştan aslında ne derecede ve büyüklükte bir hizmet beklediklerini belirlemek için "beklenen hizmet" altında 2 grup oluşturulmuştur. Bu ölçme yöntemi modeli 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte "hiç katılmıyorum" ile "tamamen katılıyorum" arasında değişen 7'li yada araları daraltılmış 5'li Likert ölçeği maddeleri kullanılmaktadır.¹⁸

Servqual ölçeğinin boyutları ve her bir boyuta düşen soru maddesi aşağıdaki gibidir¹⁹

Boyutlar	Her Boyuta Düşen Soru Maddesi
Fiziksel Özellikler	1-4
Güvenilirlik	5-9
Heveslilik	10-13
Güven	14-17
Yeterlilik	18-22

16 Ali Eleren ve Burhan Kılıç Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi Vol:9, No:1 , (2007), s.235-263

17 Gülsün Taşkıran Mohammad, Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yöntemi, (Ankara: Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı 2007).

18 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", International Journal of Research and Development, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

19 Engin Özgül ve Nevzat Devecan Dokuz Eylül Üniversitesi Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesi, Yönetim Bilimleri Dergisi Journal of Administrative Sciences Vol:3, No:2, 2005, s.93-116.

Literatürde ağırlıklandırılmış ve ağırlıklandırılmamış (eşit ağırlıklı) olmak üzere iki şekilde servqual puanı hesaplanabilmektedir. Bu çalışmada, her boyuta eşit ağırlık verilerek servqual puanı hesaplanmıştır. Servqual Puanı, algılanan puandan (memnuniyet) beklenen puanın farkının alınmasıyla hesaplandığından ölçekteki her bir maddenin puanı +4 ile -4 arasında değişecektir. -4 sunulan hizmet kalitesinin beklenenin çok altında olduğunu, +4 ise beklentilerin tamamen karşılandığını göstermektedir.

4. SERVQUAL YÖNTEMİ İLE İKİ ÖZEL YURDUN HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

4.1. Araştırmanın Amacı

Hizmet kalitesinin ölçümünde bir araç olarak SERVQUAL yöntemini yurt işletmelerine uygulamak, öğrencilerin beklentilerini ve algılarını beş boyutta saptamaya çalışmak araştırmanın birincil amacıdır. Bununla birlikte, öğrencilerin yurt işletmesinin hizmetlerinden beklentileri ile algılamaları arasındaki farkların her boyut için belirlenerek karşılaştırmalı olarak değerlendirilmesidir.

Araştırmanın diğer amaçları ise, öğrenciler tarafından algılanan hizmet kalitesi skorlarının demografik özellikler bakımından karşılaştırılması, skorlar bakımından öngörülen kalite boyutlarına verilen önem derecelerine göre yurtların kalite düzeyini tespit etmek ve bu karşılaştırmalar bakımından iki yurdun birbiriyle arasında fark olup olmadığının tespit edilmesidir.

4.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmada, nicel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın verileri, anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Toplanan veriler SPSS 17 istatistik paket programı aracılığı ile analiz edilmiştir.

4.2.1. Anket formu

Servqual hizmet kalitesinin ölçülebilmesi ve araştırma hipotezlerinin test edilebilmesi için anket iki bölümden oluşturulmuştur. Anketin ilk bölümünde, cinsiyet, yaş, öğrenim görülen bölüm ve aylık gelir gibi demografik özellikler sorulmuştur. İkinci bölümde görüşülen öğrencilerden yurtla-

ra ilişkin 22 madde (item; ifade) 5'li likert ölçeği ile ölçülmüş (1.Kesinlikle katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Fikrim Yok 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle katılıyorum) özelliğe, beklenti ve memnuniyet şeklinde oluşturulmuş iki sütunda cevap vermeleri istenmiştir. Beklenti kısmında öğrenciler, mükemmel yurtların bu özelliklere ne derece sahip olması gerektiğini düşünerek ve memnuniyet kısmında ise söz konusu yurdunun verdiği hizmetleri düşünerek 22 özelliğe 1 ile 5 arasında puan vermişlerdir.

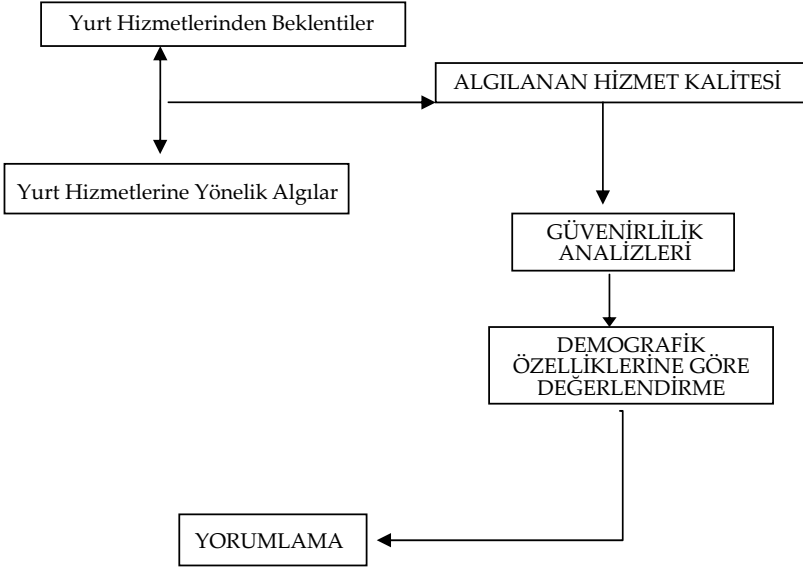
Anket formu oluşturulduktan sonra iki yurda ayrı ayrı toplam 22 adet pilot anket uygulanmıştır. Bunun sonucu olarak anket formunda bazı sorulardan daha kesin cevap alabilmek için ve ikinci kısmın daha iyi anlaşılabilmesi için değişiklikler yapılmıştır. Birinci bölüm olan demografik özelliklere öğrencilerin kaldıkları yurtları tavsiye edip etmedikleri sorusu eklenmiştir. Daha kesin sonuç almak için demografik özelliklerdeki sorulardan 'Bilmiyorum' cevapları çıkartılmıştır. İkinci bölümdeki 'Algılanan hizmet' ve 'Beklenen hizmet' kavramları anlaşılmadığı için; 'Yurdun size sunduğu hizmet' ve 'Sizin yurttaki hizmetlerden beklentiniz' başlıklarıyla değiştirilmiştir.

4.2.2. Araştırma örnekleme ve veri toplama süreci

Araştırma, Özel Loft öğrenci yurdu'nda toplam 79 öğrenci barındığı ve sayının az olması nedeniyle anketin tüm öğrencilere uygulanması planlanmıştır. Ancak öğrencilerin ankete herhangi nedenlerle cevap verememesinden dolayı 65 öğrenciye anket uygulanabilmiştir. Devlet Üniversitesi özel öğrenci yurdu'nun ise toplam ana kitlesi 663 öğrenciden oluşmaktadır. 0.055 hoşgörü miktarı (tolerans düzeyi) ile ilgilenilen herhangi bir özellik açısından üniversite öğrencilerinin en heterojen dağılım gösterdiği ($p=0.5$; $q=0.5$; maksimum varyans=0.25) ve %95 güvenlilikle ($Z_{0.025}=1.96$) örneklem büyüklüğü 214 olarak hesaplanmıştır. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini artırmak için anketler birebir (face to face interview) görüşme tekniğiyle doldurulmuştur. Araştırma çerçevesinde, örnek kitle tarafından doldurulan anketlerin hiç birinin yanıtlarının doğruluğundan şüpheye düşülmeyip araştırma kapsamı dışına alınmış ve değerlendirilmemiş hiçbir anket olmamıştır.

4.2.3. Araştırmanın modeli

Şekil 1: Araştırmanın değişkenleri arasındaki modelleme



Şekil 1'deki modelden de anlaşılacağı üzere araştırmada, Servqual ölçeğinin yurt işletmelerine uygulanabilirliği ve demografik özellikleri açısından algılanan hizmet kalitesinin değişip değişmediği değerlendirilmek amaçlanmıştır.

4.2.4. Araştırmanın kısıtları

Araştırmanın süresinin yetersizliği, araştırmayı yürüten iki kişi olması ve devlet yurtlarındaki izin prosedürünün uzun olması nedeniyle, Ankara ili'nde biri üniversite içinde diğeri üniversite yerleşkesinden tamamen bağımsız iki özel yurttta gerçekleştirilmiştir.

5. BULGULAR

5.1. İstatistik Analizleri

Öncelikle ölçekte kullanılan boyutların güvenilirlik (reliability) analizleri yapılmıştır. Daha sonra verilere Servqual modeli uygulanmıştır. Araştırma sorularını test edebilmek için hipotezler oluşturulmuş, ardından %95 güven düzeyinde ortalamalar arasındaki farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve ikiden fazla gruplu değişkenlerin analizi için Tek Yönlü Varyans Analizi (ANOVA) testi ve her bireyin algılanan ve beklenen hizmet puanları arasındaki fark için de 'Eşleştirilmiş örneklem t-testi (paired sample t-testi) uygulanmıştır.

5.2. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan Servqual ölçeğinin (Likert Tipi Ölçek) güvenilirliğini ortaya koymak amacıyla "Cronbach Alfa" ve "İtem-Total Correlations (Madde-Toplam Korelasyonları)" yöntemleri kullanılmıştır. Cronbach Alfa analizi, bir grup değişkenin iç homojenliğinin saptanmasını, elde edilen bir alfa katsayısı ile mümkün kılmaktadır. Alfa katsayısı bir grup değişkenin aralarında var olan iç korelasyonun ölçümünü yapmakta; diğer bir deyişle her bir değişkenin skorunu hesap ederek, söz konusu değişkenin skorunun, tüm değişkenlerin oluşturduğu ölçeğin ortak değerinin içerisindeki payına, yani ölçeğin değerini ne kadar temsil ettiğine bakarak, söz konusu grup değişkenin güvenilirliğini belirlemektedir. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriteri aşağıda belirtilmiştir²⁰;

0,00 ile 0,40 (Hariç) arasında: Ölçek Güvenilir Değil

0,40 ile 0,60 (Hariç) arasında: Ölçek Düşük Güvenilirlikte

0,60 ile 0,80 (Hariç) arasında: Ölçek Oldukça Güvenilir

0,80 ile 1,00 arasında: Ölçek Yüksek Derecede Güvenilir

20 Zeynep Filiz, "Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", International Journal of Research and Development, Vol:3, No:1, Ocak 2011, s.38-49.

Tablo 5.1: Servqual Ölçeğinin Boyutlarına Göre Cronbach Alfa Değerleri

Servqual Ölçeğinin Boyutları	Cronbach Alfa Değerleri	
	Algılanılan Değer	Beklenen Değer
Fiziksel Özellik	0,543	0,916
Güvenirlilik	0,837	0,899
Güvenlik	0,742	0,895
Heveslilik	0,790	0,891
Yeterlilik	0,748	0,897
Genel	0,879	0,919

Algılanan hizmet kavramını oluşturan 5 boyuta göre ayrı ayrı, Servqual ölçeğinin güvenilirliği test edildiğinde; 0,837 ile güvenirlilik boyutu yüksek derecede güvenilir, 0,742 ile güvenlik boyutu oldukça güvenilir, 0,543 ile Fiziksel Özellik boyutu düşük güvenilirlikte, 0,790 ile heveslilik boyutu oldukça güvenilir, 0,748 ile yeterlilik boyutu oldukça güvenilir bulunmuştur.

Algılanılan hizmet kalitesinin boyutunun toplam geneline bakıldığında ise cronbach alfa değeri, 0,879 ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Böylece algılanılan hizmet kalitesi boyutunda servqual testinin güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

Beklenen hizmet kavramını oluşturan 5 boyuta göre ayrı ayrı, Servqual ölçeğinin güvenilirliği test edildiğinde; 0,916 ile Fiziksel Özellik boyutu yüksek derecede güvenilir, 0,899 ile güvenirlilik boyutu yüksek derecede güvenilir, 0,895 ile yeterlilik boyutu yüksek derecede güvenilir, 0,897 ile güvenlik boyutu yüksek derecede güvenilir, 0,891 ile heveslilik boyutu yüksek derecede güvenilir bulunmuştur.

Beklenen hizmet kalitesi boyutunun toplam geneline bakıldığında ise cronbach alfa değeri, 0,919 ile yüksek derecede güvenilir bulunmuştur. Böylece beklenen hizmet kalitesi boyutunda servqual testinin güvenilir olduğu kanıtlanmıştır.

5.3. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Tablo 5.1'de görüldüğü gibi iki yurdun da öğrencilerinin cinsiyete göre dağılımının %36,9'lık kısmını erkek, %63,1'lik kısmını kadın öğrenciler oluşturmaktadır.

Öğrencilerin yaşları incelendiğinde; Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdunda ankete katılanların %22,4'lik büyük kısmını 21 yaşındaki öğren-

ciler oluşturmaktadır. Öğrencilerin %0,9'u yaşını belirtmemiştir. Özel Loft yurdunda ise %23,1'lik büyük kısmını 17-18 yaşındaki öğrenciler oluşturmaktadır.

Üniversiteye gelmeden önce yaşadıkları iller ve bölgeler olarak bakıldığında ise; Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdunda kalan öğrencilerin büyük çoğunluğu %11,7 ile İstanbul, daha sonra sırasıyla %10,3 ile Antalya, %9,3 ile İzmir, %6,5 ile Bursa şehirlerinden gelmişlerdir. Ankete katılan öğrencilerin illere göre dağılımı 81 il yerine bölgelere göre dağılım şeklinde düzenlenmiştir. Buna göre öğrencilerin büyük çoğunluğu %26,2'ü Marmara bölgesinden ve %0,5'i Doğu Anadolu bölgesinden, %3,3 Türkiye dışından bu yurttan barınmak üzere gelmiştir. %0,9'u geldiği ili belirtmemiştir. Özel Loft yurdunda ise şehir bakımından en çok %13,8 ile Antalya şehirden gelmişlerdir. Bölgelere göre dağılımda ise; %29,2'i Akdeniz bölgesinden ve %4,6'u, Doğu Anadolu bölgesinden, %3,1 Türkiye dışından bu yurttan barınmak üzere gelmiştir. %1,5'u geldiği ili belirtmemiştir.

Ankete katılanların kaçınıcı sınıf oldukları incelendiğinde Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdunda kalan öğrencilerin en çok %26,6'ü 3. Sınıf öğrencisi olduğu saptanmıştır. Özel Loft yurdunda ise %30,8 ile 4. Sınıf öğrencilerinin kaldığı görülmüştür. Yurttan kalan öğrencilerin hangi fakülte de okudukları incelendiğinde ise Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdu öğrencilerinin %45,3'ünün Fen Edebiyat Fakültesi'nde okuduğu, Özel Loft yurdunda ise %18,5'i İktisadi İdari Bilimler Fakültesi'nde okumaktadır. Özel Loft yurdunda ankete katılanların %43,1'i 0-1 yıldır, Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdunda %27,6'i 0-1 yıldır bu yurtlarda barınmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin ailelerinin aylık gelir durumları ele alındığında Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdunda büyük kısmını %44,4'lik ile 2501 TL -4000 TL gelir grubu oluşturmaktadır. Özel Loft yurdunda ise %78,5 oran ile 4001TL'nin üstü gelir grubuna sahip aileler oluşturmaktadır.

Ankete katılan öğrencilerin ortalama aylık gelir durumları ele alındığında ise Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci yurdundaki öğrencilerin %65,5'lik kısmının 401 TL -600 TL gelir grubuna sahip olduğu görülmüştür. Özel Loft yurdunda ise öğrencilerin ortalama aylık gelir durumları ele alındığında büyük kısmının (%70,8) 801 TL ve üstü gelir grubunu oluşturduğu saptanmıştır.

Tablo 5.1: Ankete Katılan Öğrencilerin Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu		Özel Loft Öğrenci Yurdu			Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu		Özel Loft Öğrenci Yurdu	
	Sayı	%	Sayı	%		Sayı	%	Sayı	%
CINSİYET					FAKÜLTE				
Kadın	135	63,1	41	63,1	Yüksekokullar	5	2,3	1	1,5
Erkek	79	36,9	24	36,9	Eğitim Fakültesi	29	13,6	4	6,2
TOPLAM	214	100,0	65	100,0	Fen-Edebiyat Fakültesi	97	45,3	8	12,3
YAŞ					Mühendislik Fakültesi	33	15,4	11	16,9
17-18	37	17,3	15	23,1	İktisadi İdari Bilimleri	41	19,2	12	18,5
19	39	18,2	4	6,2	Mimarlık Fakültesi	2	0,9	5	7,7
20	47	22,0	6	9,2	Tıp Fakültesi	0	0	1	1,5
21	48	22,4	9	13,8	Diş Hekimliği Fakültesi	0	0	2	3,1
22	23	10,7	13	20,0	Hukuk Fakültesi	0	0	6	9,2
23	6	2,8	12	18,5	Ticari Bilimler Fakültesi	1	0,5	2	3,1
24 ve üstü	12	5,6	6	9,1	Sağlık Bilimleri Fakültesi	0	0	11	16,9
Kayıp	2	0,9	0	0	Güzel Sanatlar Fakültesi	6	2,8	0	0,0
TOPLAM	214	100,0	65	100,0	İletişim Fakültesi	0	0	2	3,1
BÖLGELER					Diğer	0	0	0	0,0
Akdeniz	44	20,6	19	29,2	TOPLAM	214	100,0	65	100,0
Doğu Anadolu	1	0,5	3	4,6	YURTTA KALINAN YIL				
Ege	36	16,8	7	10,8	0-1 yıl	59	27,6	28	43,1
Güneydoğu Anadolu	5	2,3	4	6,2	2 yıl	52	24,3	20	30,8
İç Anadolu	27	12,6	8	12,3	3yıl	56	26,2	7	10,8
Marmara	56	26,2	8	12,3	4 yıl -5 yıl ve üstü	47	22,0	10	15,4
Karadeniz	36	16,8	13	20,0	TOPLAM	214	100,0	65	100,0
Türkiye dışı	7	3,3	2	3,1	AİLENİN AYLIK GELİRİ				
Bilinmeyen	2	0,9	1	1,5	0-2500 TL	60	28,0	3	4,6
TOPLAM	214	100,0	65	100,0	2501 TL -4000 TL	95	44,4	11	16,9
SINIF					4001TL'nin üstü	59	27,6	51	78,5
Hazırlık	23	10,7	8	12,3	TOPLAM	214	100,0	65	100,0
Birinci	37	17,3	17	26,2	ÖĞRENCİNİN AYLIK GELİRİ				
İkinci	47	22,0	4	6,2	0-400 TL	36	16,8	4	6,2
Üçüncü	57	26,6	10	15,4	401 TL -600 TL	76	35,5	8	12,3
Dördüncü	45	21,0	20	30,8	601 TL -800 TL	57	26,6	7	10,8
Beşinci ve üstü	5	2,3	6	9,2	801 TL + üstü	45	21,0	46	70,8
TOPLAM	214	100,0	65	100,0	TOPLAM	214	100,0	65	100,0

5.4. Beklenen ve Algılanan Hizmet ile İlgili Bulgular

Ankara ilindeki Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Yurdu'nda barınan öğrencilerin, barındıkları yurttaki hizmet kalitesine ilişkin madde bazında memnuniyetleri ile beklentileri arasındaki farkın test edilmesine yönelik hipotezler aşağıdaki gibi oluşturulmuştur:

H_0 = Ankara ili'ndeki Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark yoktur.

H_1 = Ankara ilindeki Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark vardır.

Tablo 5.2: Özel Loft Yurdunun Servis Kalitesinin Beklenti, Memnuniyet ve Hizmet Kalitesi İstatistikleri

Anketteki ifadeler	ÖZEL LOFT YURDU							t istatistiği	p değeri
	Beklenti		Memnuniyet (Algılanan)		Hizmet Kalitesi				
	\bar{X}	S.S	\bar{X}	S.S	\bar{X}	S.S			
F1. Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterlidir.	4,60	,746	3,75	1,132	-,8462	1,31376	-5,193	<0,001	
F2. Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür	4,68	,562	3,78	1,038	-,8923	1,13362	-6,346	<0,001	
F3. Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir.	4,48	,886	4,09	,879	-,3846	1,14144	-2,717	,008	
F4. Yurtta kullanılan ekipman, araç-gereçler ve yurt personelinin fiziksel görünümü temiz ve düzgündür.	4,71	,522	4,37	,720	-,3385	,81542	-3,346	,001	
R5. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı yeterince karşılayabilmektedir.	4,66	,644	4,37	,782	-,2923	,74421	-3,167	,002	
R6. İhtiyaç duyulan hizmet zamanında sunulmaktadır.	4,74	,567	4,05	1,037	-,6923	1,07417	-5,196	<0,001	
R7. Sunulan hizmet ilk seferinde doğru ve eksiksiz verine getirilmektedir.	4,75	,587	4,00	1,104	-,7538	1,11846	-5,434	<0,001	
R8. Sunulan hizmete ilişkin şikâyetler yeterince dikkate alınmaktadır.	4,68	,589	3,86	1,059	-,8154	1,13044	-5,815	<0,001	
R9. Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir.	4,71	,522	3,80	1,107	-,9077	1,12809	-6,487	<0,001	
Y10. Yurt personeli hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir.	4,68	,533	4,08	,941	-,6000	,89791	-5,387	<0,001	
Y11. Yurt personeli ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir.	4,74	,538	3,98	1,023	-,7538	1,01598	-5,982	<0,001	
Y12. Yurt yöneticisi ve personellerini aradığımda yerinde bulabiliyorum.	4,80	,506	4,57	,661	-,2308	,65596	-2,836	,006	
Y13. Yurt personeli isteklerime cevap vermek için hevesli ve hazırdırlar.	4,77	,460	4,40	,766	-,3692	,71958	-4,137	<0,001	
G14. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir.	4,74	,477	4,31	,809	-,4308	,72821	-4,769	<0,001	
G15. Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır.	4,82	,429	4,57	,612	-,2462	,58712	-3,380	,001	

G16. Yurt personeli dürüsttür ve personelin davranışları güven telkin eder.	4,77	,493	4,51	,710	-,2615	,75575	-2,790	,007
G17. Yurt personeli yeterli iletişim becerisine sahiptir.	4,75	,501	4,31	,789	-,4462	,81069	-4,437	<0,001
E18. Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir.	4,71	,631	4,05	1,082	-,6615	1,16293	-4,586	<0,001
E19. Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	4,74	,691	4,63	,762	-,1077	,53394	-1,626	,109
E20. Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir.	4,68	,562	4,09	1,057	-,5846	,98254	-4,797	<0,001
E21. Yurdun bulunduğu yer merkezidir.	4,57	,790	3,72	1,281	-,8462	1,36050	-5,014	<0,001
E22. Yurt çalışanları tarafından, yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır.	4,63	,698	4,00	1,000	-,6308	1,06901	-4,757	<0,001

Ankara ilinde Özel Loft Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin ortalama memnuniyet (algılanan) ve ortalama beklenti değerleri, bu değerler arasındaki farklar ve söz konusu farkların analizine yönelik eşleştirilmiş (bağımlı) örneklem t testi sonuçları Tablo 5.2'de yer almaktadır.

Öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade 4,82 ile *"Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır"*. Buna göre öğrenciler yurt personelinin daha güler yüzlü kibar ve saygılı olmasını istemektedir. Ayrıca en düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade ise 4,48 ile *"Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir"*. Öğrenciler için bir yurttan en düşük beklentileri personelin fiziksel görüntüsüdür.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade Empati boyutunda 4,63 ile *"Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir"* ifadesidir, bu da bu yurttan kalan öğrencilerin en çok yurdun giriş-çıkış saatinden memnun olduklarını göstermektedir. Öte yandan en düşük memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade yine Empati boyutundaki 3,72 ile *"Yurdun bulunduğu yer merkezidir"*. Buna göre öğrencilerin yurdun bulunduğu yerden memnun olmadıklarının belirtmişlerdir.

Memnuniyet (algılanan) ile beklenti arasındaki farka ilişkin sonuçta ise 22 ifadenin 22'inde de öğrenci memnuniyetinin altında kaldığı görülmektedir. En büyük fark -0,9077 ile *"Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir"*, bu da yurdun şikâyetleri yeterince karşılayamadığını

ve çözüm geliştiremediğini gösterir. En düşük fark ise -0,1077 ile “Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir”, yani yurtda kalan öğrencilerin en az yurt giriş-çıkış saatlerinden şikâyetçi olduğunu gösterir. Öğrenci beklentilerinin karşılandığı bir ifade bulunmamaktadır. Öte yandan, memnuniyet ve beklentiler arasındaki farkların E19.soru haricinde hepsinin ($p < 0,001$) anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmektedir. E19. Soruda ise ($p > 0,05$) sıfır hipotezi reddedilemez. Sadece E19. “Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.” maddesinde hizmet kalitesine memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark yoktur. Sonuç olarak Özel Loft yurdunda kalan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark önemli bulunmuştur. Aynı zamanda hizmet kalitesinin sonuçlarının negatif çıkması, yurt tarafından öğrencilerin beklentilerinin hiç birinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmektedir.

Tablo 5.3: Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunun Seroqual Maddelerinin Beklenti, Memnuniyet ve Hizmet Kalitesi İstatistikleri

Anketteki ifadeler	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu							
	Beklenti		Memnuniyet (Algılanan)		Hizmet Kalitesi		t istatistiği	p değeri
	\bar{x}	S.S	\bar{x}	S.S	\bar{x}	S.S		
F1. Yurtda kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterlidir.	4,56	,772	3,76	1,08	-7,991	1,19930	-9,747	<0,001
F2. Yurtda kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür	4,63	,650	4,09	,843	-5,374	,91723	-8,571	<0,001
F3. Yurt personelinin fiziksel görünümünü yeterince moderndir.	4,48	,656	3,97	,827	-5,261	,94266	-8,106	<0,001
F4. Yurtda kullanılan ekipman, araç-gereçler ve yurt personelinin fiziksel görünümünü temiz ve düzgündür.	4,57	,615	4,07	,813	-5,000	,85709	-8,494	<0,001
R5. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı yeterince karşılayabilmektedir.	4,57	,739	3,55	1,103	-1,0282	1,21281	-12,373	<0,001
R6. İhtiyaç duyulan hizmet zamanında sunulmaktadır.	4,56	,747	3,42	1,151	-1,1449	1,20739	-13,871	<0,001
R7. Sunulan hizmet ilk seferinde doğru ve eksiksiz yerine getirilmektedir.	4,56	,688	3,52	1,060	-1,0374	1,25541	-12,088	<0,001
R8. Sunulan hizmete ilişkin şikâyetler yeterince dikkate alınmaktadır.	4,58	,726	3,39	1,173	-1,1869	1,27916	-13,574	<0,001

R9. Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir.	4,55	,702	3,25	1,092	-1,3037	1,27684	-14,937	<0,001
Y10. Yurt personeli hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir.	4,51	,762	3,39	1,167	-1,1127	1,32696	-12,238	<0,001
Y11. Yurt personeli ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir.	4,47	,773	3,41	1,043	-1,0607	1,26382	-12,278	<0,001
Y12. Yurt yöneticisi ve personellerini aradığımda yerinde bulabiliyorum.	4,64	,724	3,96	,939	-,6729	1,03711	-9,491	<0,001
Y13. Yurt personeli isteklerime cevap vermek için hevesli ve hazırdırlar.	4,53	,717	3,41	1,124	-1,1127	1,20003	-13,532	<0,001
G14. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir.	4,57	,679	3,67	,972	-,9019	1,07236	-12,303	<0,001
G15. Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır.	4,61	,772	3,59	1,154	-1,0187	1,28173	-11,627	<0,001
G16. Yurt personeli dürüsttür ve personelin davranışları güven telkin eder.	4,63	,679	3,67	1,116	-,9671	1,22237	-11,547	<0,001
G17. Yurt personeli yeterli iletişim becerisine sahiptir.	4,57	,745	3,79	1,022	-,7840	1,08607	-10,536	<0,001
E18. Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir.	4,52	,815	3,34	1,210	-1,1869	1,31892	-13,165	<0,001
E19. Yurda giriş-çıkış saatleri programıma uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	4,59	,762	3,78	1,173	-,8131	1,21130	-9,820	<0,001
E20. Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir.	4,53	,797	3,21	1,158	-1,3224	1,30141	-14,865	<0,001
E21. Yurdun bulunduğu yer merkezidir.	4,62	,700	3,57	1,378	-1,0467	1,34537	-11,382	<0,001
E22. Yurt çalışanları tarafından yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır.	4,51	,867	3,46	1,043	-1,0472	1,15099	-13,247	<0,001

Ankara ili'nde devlet üniversitesi özel öğrenci yurdunda barınan öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin ortalama memnuniyet (algılanan) ve ortalama beklenti değerleri, bu değerler arasındaki farklar ve söz konusu farkların analizine yönelik eşleştirilmiş (bağımlı) örneklem t-testi sonuçları Tablo 5.3'de verilmiştir.

Öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade 4,64 ile *“Yurt yöneticisi ve personellerini aradığımda yerinde bulabiliyorum”*. Buna göre öğrenciler yurt yöneticisini personeline ulaşmak istediğinde kişilerin kolayca bulmak istemektedir. Ayrıca en düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade ise 4,47 ile *“Yurt personeli ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir”*. Öğrenciler için ihtiyaç duydukları hizmetin ne zaman gerçekleşeceği düşük bir beklentidir.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade Fiziksel Özellik boyutunda 4,09 ile *“Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür”* ifadesidir, bu da bu yurttaki kalan öğrencilerin en çok, yurttaki kullandıkları araç-gereçlerin modern olmasından memnun olduklarını göstermektedir. Öte yandan en düşük memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade Empati boyutundaki 3,21 ile *“Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir”*. Buna göre öğrenciler şahsi konularda yurt personellerinin kendilerine yeterince ilgi göstermemelerinden memnun olmadıklarının belirtmişlerdir.

Memnuniyet (algılanan) ile beklenti arasındaki farka ilişkin sonuçta ise 22 ifadenin 22'sinde de öğrenci memnuniyetinin altında kaldığı görülmektedir. **Devlet üniversitesi özel öğrenci yurdunda** barınan öğrencilerin ilk olarak memnun olmadıkları iki konu saptanmıştır. Birincisi, en büyük fark -1,1869 ile *“Sunulan hizmete ilişkin şikâyetler yeterince dikkate alınmaktadır”*, bu da yurdundan öğrencilere sunduğu hizmetten öğrencilerin şikâyet etmesi durumunda şikâyetleri dikkate almadıklarını gösterir. Diğeri ise *“Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir”* yani öğrenciler, personel tarafından yurttaki ayırım yapıldığını düşünmektedirler. En düşük fark ise -0,5 ile *“Yurtta kullanılan ekipman, araç-gereçler ve yurt personelinin fiziksel görünümü temiz ve düzgündür”*, yani yurttaki kalan öğrencilerin en az, yurttaki kullandıkları araç-gereçlerin ve personelin temizliği ve fiziksel görünümünden şikâyetçi olduğunu gösterir. Öğrenci beklentilerinin karşılandığı bir ifade bulunmamaktadır. Öte yandan, memnuniyet ve beklentiler arasındaki farkların hepsinin ($p < 0,001$) anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmektedir. Sonuç olarak **Devlet üniversitesi özel öğrenci yurdunda** kalan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark vardır. Ve hizmet kalitesinin sonuçlarının negatif çıkması, yurt tarafından öğrencilerin beklentilerinin hiç birinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmektedir.

5.5. Öğrencilerin Kaldıkları Yurdu Başkalarına Tavsiye Etme Durumunun İncelenmesi

Yurtların tavsiye edilme oranları ölçekteki boyutlar düşünülmeden incelendiğinde Özel Loft yurdunun %89,2 oranında, Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunun ise %76,2 oranında öğrenciler tarafından tercih edildiği bulunmuştur. Tavsiye etme açısından iki yurt arasında istatistiksel olarak önemli fark bulunmuştur ($p=0,023$) (Tablo 5.4).

Tablo 5.4: Öğrencilerin kaldıkları yurdu tavsiye etme durumları

Tavsiye Durumu	Özel Loft Yurdu		Devlet Üniv. Özel Öğrenci Yurdu	
	Sayı	%	Sayı	%
Ederim	58	89,2	163	76,2
Etmem	7	10,8	51	23,8

5.6. Demografik Özelliklere Göre Yurtların Servqual Skorları Bakımından Karşılaştırılması

Araştırmanın bağımlı değişkeni uygulanan Servqual ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan algılanan hizmet kalitesi skorudur. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise yaş, cinsiyet, okunulan sınıf, ikamet edilen bölge, fakülte, yurttaki kaldıkları yıl, aile aylık geliri, öğrenci aylık geliri ve yurttaki kalma süresidir.

5.6.1. Hipotezler

Araştırmalarda olaylar hakkında var olduğu söylenen ilişkiye araştırma dilinde hipotez denilmektedir. Bu açıklamadan yola çıkarak, öğrencilerin demografik özelliklere göre, hizmet kalitesi boyutları arasındaki anlamlılıkları, öğrencilerin yaş, cinsiyet, okunulan sınıf, ikamet edilen bölge, fakülte, yurttaki kaldıkları yıl, aile aylık geliri, öğrenci aylık gelir, yurttaki kalma süresine göre ayrı ayrı hizmet kalitesi boyutları arasındaki farklılıkları incelemek amacıyla farklı hipotezler kurulmuştur. Hipotezler %95 anlamlılık düzeyinde test edilmiştir.

Hipotez 1:

H_0 : Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Yurdu'ndan hizmet alan kadın ve erkek öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Yurdu'ndan hizmet alan kadın ve erkek öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 5.5: Öğrencilerin Cinsiyetlerine Göre Kalite Boyutlarındaki Anlamlılıklarının İncelenmesi

Boyutlar	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu		Özel Loft Yurdu	
	t istatistiği	p değeri	t istatistiği	p değeri
Fiziksel Özellikler	-1,301	,195	-,396	,693
Güvenilirlik	-1,470	,143	1,847	,069
Heveslilik	-1,680	,094	2,190	,032
Güven	-1,443	,150	1,091	,282
Empati	-2,646	,009	1,422	,160

Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunda, *Empati* boyutunun algılanan hizmet kalitesi skorları cinsiyete göre istatistiksel olarak önemli derecede farklı bulunmuştur ($p=0,009 < 0,05$). Erkek öğrenciler, Empati hizmet kalitesini kız öğrencilere göre daha farklı değerlendirmektedir. Erkekler kızlara göre hizmet kalitesinde empatiyi daha fazla önemsemektedir. Empati boyutu dışında diğer boyutlar da algılanan hizmet kalitesi açısından cinsiyetler arasında bir farklılık saptanamamıştır.

Özel Loft Yurdunda *Heveslilik* boyutunun algılanan hizmet kalitesi açısından cinsiyetler arasında önemli bir fark saptanmıştır ($p=0,032 < 0,05$). Kız öğrenciler, Heveslilik hizmet kalitesini erkek öğrencilere göre daha farklı değerlendirmektedir. Kızlar erkeklere göre hizmet kalitesinde hevesliliği daha fazla önemsemektedir. Heveslilik boyutu dışında diğer boyutlar da algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır (Tablo 5.5).

Hipotez 2:

H_0 : Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yurttaki kaldıkları yıla göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu ve Özel Loft Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yurttaki kaldıkları yıla göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 5.6: Öğrencilerin Yurtta Kaldıkları Yıllara Göre Kalite Boyutlarındaki Anlamlılıklarının İncelenmesi

Boyutlar	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu		Özel Loft Yurdu	
	F-istatistiği	p-değeri	F-istatistiği	p-değeri
Fiziksel Özellikler	1,380	0,250	0,195	0,899
Güvenilirlik	2,846	0,039	0,955	0,420
Heveslilik	0,704	0,551	0,802	0,497
Güven	1,657	0,177	1,156	0,334
Empati	1,640	0,181	0,871	0,461

Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunda öğrencilerin yurtta kaldıkları yıla göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark olup olmadığı test edildiğinde; *Güvenilirlik boyutu*, algılanan hizmet kalitesi açısından öğrencilerin yurtta kaldıkları yıllara göre önemli farklılık göstermiştir ($p=0,039<0,05$). Yurtta kaldıkları yıllara göre *Güvenilirlik* hizmet kalitesi anlayışı değişim göstermektedir. *Güvenilirlik* boyutu dışında diğer boyutlar algılanan hizmet kalitesi ile yurtta kaldıkları yıllar arasında bir farklılık saptanmamıştır.

Özel Loft Yurdunda barınan öğrencilerin ise yurtta kalma yılları, hizmet kalitesinin hiçbir boyutunun değişimine etki etmemektedir ($p>0,05$). Diğer demografik özellikler açısından incelendiğinde iki özellik haricinde hiç birinin iki yurt için de kaliteyi etkilemediği görülmüştür (Tablo 5.6).

5.7. Yurtların her bir Hizmet Kalitesi (algılanan-beklenti) Boyutlarındaki Anlamlılıklarının İncelenmesi

H_0 : Özel iki yurt işletmesinin her bir boyutun hizmet kalitesi birbirine eşittir.

H_1 : Özel iki yurt işletmesinden her bir boyutun hizmet kalitesi birbirinden farklıdır.

Tablo 5.7: Yurtların Her Boyuttaki Hizmet Kalitesine Göre İstatistikleri

Boyutlar	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu		Özel Loft Yurdu		t istatistiği	p değeri
	\bar{x}	S.S	\bar{x}	S.S		
Fiziksel Özellikler hizmet kalitesi	-2,39	3,01	-2,46	3,26	-,16	,874
Güvenilirlik hizmet kalitesi	-5,71	5,05	-3,46	4,11	3,29	,001
Heveslilik hizmet kalitesi	-3,98	3,62	-1,95	2,31	5,35	<,001
Güven hizmet kalitesi	-3,70	3,94	-1,38	2,32	5,88	<,001
Empati hizmet kalitesi	-5,37	4,38	-2,83	3,29	5,02	<,001

Yurtların hizmet kalitesi her bir boyut olarak incelendiğinde; *Fiziksel Özellikler hizmet kalitesi boyutunda* p-değeri α değerinden ($0,874 > 0,05$) büyük olduğu için H_0 hipotezi reddedilemez. İki özel yurt işletmesinin de fiziksel özellikler boyutunda oldukça kaliteli bir hizmet verdikleri görülmektedir.

Güvenilirlik boyutunun hizmet kalitesi açısından iki yurt arasında önemli derecede bir fark bulunmuştur ($p=0,001 < 0,05$). Özel Loft yurdunun Devlet Üniversitesi Özel yurduna göre daha güvenilir olduğu sonucuna varılmıştır.

Özle Loft yurdunun Devlet Üniversitesi Özel yurduna göre daha hevesli ($p < 0,001$), yurtlarını daha güvenli bulduğu ($p < 0,001$) ve daha iyi empati ($p < 0,001$) yaptığı sonucuna varılmıştır (Tablo 5.7).

5.8. Her bir boyutun algılanan ve beklenen hizmet kavramlarındaki anlamlılıklarının incelenmesi

H_0 : Özel iki yurt işletmesinin algılanan her bir boyutu beklenen her bir boyutuna eşittir.

H_1 : Özel iki yurt işletmesinin algılanan her bir boyutu beklenen her bir boyutundan farklıdır.

Tablo 5.8: Yurlara Göre Her Boyutun Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Puanlarının İstatistikleri

Boyutlar	Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu			Özel Loft Yurdu		
	X	S.S		X	S.S	
Algılanan Fiziksel Özellikler	15,88	2,65	t-istatistiği -11,51	16,00	2,57	t-istatistiği -6,07
Beklenen Fiziksel Özellikler	18,27	2,04	p-değeri ,000	18,46	2,05	p-değeri ,000
Algılanan Güvenilirlik	17,13	4,43	t-istatistiği -16,53	20,08	4,06	t-istatistiği -6,81
Beklenen Güvenilirlik	22,85	2,94	p-değeri ,000	23,54	2,40	p-değeri ,000
Algılanan Heveslilik	14,18	3,09	t-istatistiği -16,01	17,03	2,49	t-istatistiği -6,83
Beklenen Heveslilik	18,17	2,33	p-değeri ,000	18,98	1,76	p-değeri ,000
Algılanan Güven	14,71	3,62	t-istatistiği -13,686	17,69	2,42	t-istatistiği -4,82
Beklenen Güven	18,41	2,55	p-değeri ,000	19,08	1,72	p-değeri ,000
Algılanan Empati	17,39	3,83	t-istatistiği -17,861	20,49	3,11	t-istatistiği -6,94
Beklenen Empati	22,76	3,09	p-değeri ,000	23,32	2,55	p-değeri ,000

Özel iki yurt için de her boyutun p-değeri α değerinden ($,000 < 0,05$) küçük olduğu için $H_0 H_0$ hipotezi reddedilir. İki yurt için de algılanan ve beklenen hizmet birbirine eşit değildir. Her boyut bazında algılanan ve beklenen hizmet olarak ayrı ayrı incelendiğinde ise iki yurt için de beklenen hizmetin algılanan hizmetten daha büyük olduğu ortaya çıkmıştır. İki yurt da beş boyutta öğrencilerin beklediği hiçbir hizmeti tam karşılayamamaktadır. Fakat özel Loft yurdunun, Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurduna göre algılanan ve beklenen hizmet kalitesi değerlerinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Buna göre özel Loft yurdunun, diğer yurda göre hizmet kalitesinin bekleneni karşılama açısından daha iyi olduğu söylenebilir. Ayrıca özel Loft yurdu öğrencilerinin beklentilerinin daha yüksek çıkması demografik özelliklerinin (aile gelir düzeyi, öğrenci gelir düzeyi v.b.) farklılığından kaynaklanmaktadır (Tablo 5.8).

6. SONUÇ

Küreselleşen dünyada teknolojinin hızla ilerlemesi, insanların bilgiye ulaşım hızlarını doğrusal olarak artırmıştır. Bireylerin ekonomik ve sosyal refah düzeylerinin de artmasıyla, tüketici bilincinde meydana gelen değişimler hizmet sektörünün önemini her geçen gün artırmaktadır. Hayatımızın her alanında hizmet kavramının bulunması, hizmet sağlayıcılar tarafından rekabet ortamı yaratmakta ve tüketicilere sunulan hizmet kalitesi kriterleri bakımından farklı hizmetler arasından seçim yapabilmelerine imkân sağlamaktadır. Hizmet sektörü denilince akla gelenlerden bir tanesi de şüphesiz konaklamadır. Bu hizmetten en çok yararlanan kesimden bir grubu da öğrencilerdir. Öğrenciler kamu ve özel sektöre ait yurtlarda, özel pansiyonlarda, apart otellerde, kiralık evlerde, ailesinin ya da akrabalarının yanında ve öğrenci evlerinde kalmaktadırlar. Öğrenciler barınmak için seçtikleri yerlerde kendilerini güvenli hissetme, rahat ders çalışma gibi durumları göz önünde bulunmaktadırlar. Öğrencinin barındığı yerde problem yaşamaması, onun akademik başarısını olumlu yönde etkileyeceği beklenir. Bu boyutuyla öğrencilerin 'algılanan hizmet kalitesinin' tespiti de son derece önemli bir konu olmaktadır.

Bu araştırmanın ana amacı, Servqual yöntemini kullanarak Ankara ili'ndeki Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrenciler ile özel Loft Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin, yurtlarından beklenti ve memnuniyetlerini tespit edilmesidir. Bu yurtlarda barınan öğrenciler tarafından algılanan hizmet kalitesi skorlarının hesaplanması, demografik özellikler bakımından karşılaştırılması, skorlar bakımından öngörülen kalite boyutlarına verilen önem derecelerine göre yurtların kalite düzeyini tespit edilmesi ve bu karşılaştırmalar bakımından iki yurt arasında fark olup olmadığının tespit edilmesi araştırmanın alt amaçlarını oluşturmaktadır.

Servqual ölçeğindeki maddeler (item; ifade) bazında incelendiğinde; Özel Loft yurdun da barınan öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade 4,82 ile "*Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır.*". Buna göre öğrenciler yurt personelinin daha güler yüzlü kibar ve saygılı olmasını istemektedir. Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu'nda ise 4,64 ile "*Yurt yöneticisi ve personellerini aradığımda yerinde bulabiliyorum.*". Buna göre öğrenciler yurt yöneticisini personeline ulaşmak istediğinde kişilerin kolayca bulmak istemektedir. Ayrıca en düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade Özel Loft yurdunda 4,48 ile "*Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir.*". Öğrenciler için bir yurttan en düşük beklentileri personelin fiziksel görüntüsüdür. Devlet Üniversitesi

Özel Öğrenci Yurdunda ise 4,47 ile *“Yurt personeli ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir”*. Öğrenciler için ihtiyaç duydukları hizmetin ne zaman gerçekleşeceği düşük bir beklentidir.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade Empati boyutunda 4,63 ile *“Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.”* ifadesidir, bu da bu yurtda kalan öğrencilerin en çok yurdun giriş-çıkış saatinden memnun olduklarını göstermektedir. Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunda ise Fiziksel Özellik boyutunda 4,09 ile *“Yurtda kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür”* ifadesidir, bu da bu yurtda kalan öğrencilerin en çok, yurtda kullandıkları araç-gereçlerin modern olmasından memnun olduklarını göstermektedir. Öte yandan en düşük memnuniyet (algılanan) ortalamasına sahip oldukları ifade yine Empati boyutundaki 3,72 ile *“Yurdun bulunduğu yer merkezidir.”* Buna göre öğrenciler, yurdun bulunduğu yerden memnun değildirlere. Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdunda Empati boyutundaki 3,21 ile *“Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir”*. Buna göre öğrenciler, şahsi konularda yurt personelinin kendilerine yeterince ilgi göstermemelerinden memnun olmadıklarının belirtmişlerdir.

Hizmet kalitesi sonucuna göre ise özel iki yurt işletmesinin de ölçekteki 22 ifadenin tümünde öğrenci memnuniyetinin altında kaldığı görülmektedir. Özel Loft yurdunda en büyük fark -0,91 ile *“Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir”*, bu da yurdun şikâyetleri yeterince karşılayamadığını ve çözüm üretmediğini göstermektedir. En düşük fark ise -0,11 ile *“Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.”*, yani yurtda kalan öğrencilerin en az yurt giriş-çıkış saatlerinden şikâyetçi olduğunu gösterir.

Öğrencilerin kaldıkları yurtları tavsiye etme durumları boyut bazında incelendiğinde ise Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurdu öğrencilerinin 5 alt boyutta da kaldıkları yurdu tavsiye etmedikleri görülmüştür. Özel Loft yurdu öğrencileri ise sadece güven boyutu yönünden kaldıkları yurdu tavsiye etmektedirler. Bu da yurt personelinin ihtiyaçlar ve sorunlar konusunda yeterli olduğunu göstermektedir.

Her bir ölçek alt boyutunun algılanan ve beklenen hizmet kavramlarındaki anlamlılıkları karşılaştırıldığında ise iki özel yurt işletmesi de öğrencilerin beklentilerini karşılayamamaktadır.

Sonuç olarak, özel iki yurt işletmesi de öğrencilerin beklediği hizmetleri karşılayamamıştır. Dolayısıyla her iki yurdun da algılanan ve bekle-

nen hizmet kalitesi düşüktür. Toplam hizmet kalitesi açısından yurtlar arasında önemli fark bulunmamıştır. Ancak ölçeğin alt 5 boyutu bazında karşılaştırmalar yapıldığında, özel Loft yurdunun Devlet Üniversitesi Özel Öğrenci Yurduna göre hizmet kalitesi açısından daha kaliteli bir yurt olduğu sonucuna varılmıştır.

Özel iki yurt işletmesinin de daha kaliteli bir hizmet verebilmesi için fiziksel özellikler dışında yurdun güvenliğine, yurttaki çalışan personelin yaptıkları işe karşı olan hevesliliğine ve yurttaki kalan öğrencilerin tüm ihtiyaçlarına empati kurarak cevap vermeleri gerektiği önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Aydın, Kenan, Hizmet İşletmelerinde Servqual Yöntemi ile Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Kocaeli'ndeki Seyahat İşletmelerinden Efe Tur Uygulaması, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi, Sayı:50(1), 2005, s.1101-1130.
- Bulgan, Uğur ve Gürdal, Gültekin, Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi?ÜNAK'05 "Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlanması", 2005.
- Devebakan, Nevzat ve Aksaraylı, Mehmet, Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde Servqual Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Hastanesi Uygulaması, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı:5(1), 2003, s.38-54.
- Eleren, Ali, Bektaş, Çetin ve Görmüş, Şahin A., Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Sayı:44(514), 2007, s.75-88.
- Eleren, Ali ve Kılıç, Burhan, Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:9(1), 2007, s.235-263.
- Filiz, Zeynep, Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, International Journal of Research and Development, Sayı:3(1), Ocak 2011, s.38-49
- Mohammad, Gülsün T., Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yöntemi, Servqual Analiz ile Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Hastane İşletmeciliği Bilim Dalı, 2007.Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L., "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", Journal of Retailing, Vol. 64, No.1, 1988, s.12-40.
- Parasuraman A., Zeithaml V.A. and Berry L.L., "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research", Journal of Marketing, Vol.49, No.4, 1985, s. 41-50.
- Özgül, Engin ve Devebakan, Nevzat, Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, Vol.3, No.2, 2005, s. 93-116.Ulaşanoğlu, Mehmet E., GSM Sektöründe Hizmet Kalitesi: Müşteri Memnuniyeti Ölçümü ve Önerileri, Telekomünikasyon Kurumu, Uzmanlık Tezi, 2005.