

## **DEVLET VE VAKIF ÜNİVERSİTELERİNDE HİZMET KALİTESİ VE İMAJIN ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ\***

**Nezih TAYYAR\*\***  
**Feryal DİLŞEKER\*\*\***

### **ÖZET**

Bu çalışmanın birinci amacı devlet ve vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat algılarını belirlemek ve bunları üniversiteler arasında karşılaştırmaktır. Çalışmanın ikinci amacı hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat arasındaki ilişkiyi genel olarak ve her üniversite için ayrı ayrı analiz etmektir. Çalışmanın verileri Ege, Uşak ve Yaşar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinden elde edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve bu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel olduğu bulunmuştur. Hizmet kalitesinin boyutları, imaj, memnuniyet, sadakat ve tavsiye değişkenlerinin ortalamaları incelenen üniversiteler arasında farklıdır. Öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye üzerinde etkili olduğu; öğrenci memnuniyetine etki eden değişkenlerin ise hizmet kalitesi ve imaj olduğu bulunmuştur. Üniversitelerin öğrenci memnuniyetini arttırabilmesi için öncelikle akademik personel, uluslararasılaşma ve imajlarını daha iyi hale getiren faaliyetlerde bulunması tavsiye edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Sadakat, İmaj, Tavsiye, Uluslararasılaşma.

### **THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND IMAGE ON STUDENT SATISFACTION AT STATE AND PRIVATE UNIVERSITIES**

### **ABSTRACT**

The primary purpose of this study is to measure the service quality, image, satisfaction, recommendation and loyalty perceptions of state and private university students and compare them among universities. The second purpose of the study is to analyze the relationships among service quality, image, satisfaction, loyalty and recommendation in general and for each university. Survey data were obtained from Ege, Uşak and Yaşar Universities, Faculty of Economics and Administrative Sciences' students. It has been found out that service quality is a multi-dimensional construct and these dimensions are tangibles, support services, internationalization, academic staff and non-academic staff. The averages of the dimensions of service quality, image, satisfaction, loyalty and recommendation are different at investigated universities. It has been found out that student satisfaction affects loyalty and recommendation; service quality and image affect student satisfaction. It has been suggested that, universities should improve primarily their academic staff, internationalization and image in order to increase the student satisfaction.

**Keywords:** Service Quality in Higher Education, Satisfaction, Loyalty, Image, Recommendation, Internationalization.

---

\*Bu makale, Feryal Dilşeker'in Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü'nde 2011 yılında sunmuş olduğu "Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi, Öğrenci Memnuniyeti, İmaj, Sadakat ve Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi" başlıklı Yüksek Lisans Tezinden yararlanılarak hazırlanmıştır.

\*\*Yrd. Doç. Dr., Uşak Üniversitesi, İşletme Bölümü.

\*\*\*SBE İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Mezununu, Uşak Üniversitesi.

## **1. GİRİŞ**

Türkiye’de son yıllarda üniversite sayılarında bir artış gözlenmektedir. 2002 yılında 76 olan üniversite sayısı son 11 yılda 92 üniversite açılmasıyla 168’e ulaşmıştır (Dünya Gazetesi, 17.10.2012). Bunun 103’ü devlet 65’i vakıf üniversitesidir. Üniversite sayılarındaki artışa paralel olarak öğrenci kontenjanlarında da artış olmuştur. Ancak artan kontenjanlara son yıllarda yeterli talep olmamış ve bazı kontenjanlar boş kalmıştır. 2011 yılında 58 bin olan boş kontenjan sayısı 2012 yılında 80 bini bulmuştur (Karalı, 2012). YÖK eski başkanı Özcan 2010 yılında Uşak Üniversitesinde düzenlenen bir bilgilendirme toplantısında şu beyanda bulunmuştur: “Devlet üniversitelerinin kapasitelerini artırabileceğimiz kadar artırdık. Yeni vakıf üniversiteleri kuruluyor. 20 yıl sonra ülkemizin nüfusunun yaklaşık olarak 85-90 milyon arasında olacağı ve 1 milyon 200 bin kişinin yükseköğretim yaşında olacağını tahmin ediyoruz. Durum böyle giderse üniversitelerimiz öğrenci bulmada ciddi sorunlar yaşayacak.” (Milli Gazete, 08.01.2010).

Üniversite sayı ve kontenjanlarındaki artışla birlikte bir hizmet işletmesi olan üniversiteler arasındaki rekabette artmaktadır. Bu nedenle üniversitelerde verilen öğretim hizmetinin kaliteli olması ve ihtiyaçlara cevap verebilmesi çok önemlidir. Öğrencilerin beklentilerini iyi anlayıp bu beklentilerini karşılayabilecek, bu beklentilerine cevap verebilecek eğitim hizmetini sağlamak gerekmektedir. Eğitim-öğretim hizmetlerinde, temel ihtiyaçlar yani öğretim elemanı, derslik, kütüphane, bilgisayar olanaklarının yanı sıra öğrencilerin yemek, barınma, güvenlik gibi zorunlu ihtiyaçları ve öğrencinin sosyalleşmesi için gereken spor, sanat ve kültürel faaliyet ihtiyaçları da karşılanmalıdır. Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması, dolayısıyla, eğitim hizmetinin müşterisi durumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten sağladıkları memnuniyet üniversiteler için önemlidir. Kamu ve özel sektör yükseköğretim kurumları verdikleri bu eğitim hizmetiyle öğrencileri memnun etmeli ve bu memnuniyeti sürekli hale getirebilmelidir. Aldığı eğitimden memnun olan öğrenci üniversitesine sadık olacak ve üniversitesini başkalarına tavsiye edebilecektir. Bu da ilgili üniversitenin uzun dönemde ayakta kalmasını sağlayacaktır. Son yıllarda Erasmus ve Bologna programları ile birlikte üniversiteler uluslararası rekabete açık hale gelmişlerdir.

Aldığı eğitimden memnun olan öğrencinin üniversitesine sadık olması ve üniversitesini başkalarına tavsiye etmesi noktasından hareketle bu araştırma ile üniversite öğrencisinin memnuniyetine etki eden faktörleri belirlemek ve bu faktörlerin memnuniyete olan etki düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu amaçla çalışmada öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ve memnuniyetleri ölçülmüş, devlet-vakıf üniversitesi karşılaştırması yapılmıştır.

## **2.YAZIN TARAMASI**

Hizmet kalitesi üzerine çeşitli sektörlerde yapılmış çalışmalar mevcuttur. Seth vd. (2005) hizmet kalitesi ölçümü için geliştirilmiş 19 farklı ölçek olduğunu belirtmiştir. Bunlardan en yaygın kullanılanları SERVQUAL (Parasuraman vd., 1985, 1988) ve SERVPERF (Cronin ve Taylor, 1992) ölçekleridir. SERVQUAL algılanan kalite ile beklenen kalite arasındaki farka dayanır. Bu ölçek algıları ölçmek için 22 ifade ve beklentileri ölçmek için 22 ifade olmak üzere toplam 44 ifadeden oluşur. SERVQUAL fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarından oluşur. SERVQUAL ölçeği bu beş boyutun tüm hizmet işletmeleri için uygun olmayabileceği, beklentilerin hizmet kalitesini ölçmek için gereksiz olması ve hizmetin sonucuna değil sürecine odaklanması gibi nedenlerle eleştiri konusu olmuştur. SERVQUAL'e yapılan bu eleştirilerden dolayı SERVPERF ölçeği geliştirilmiştir. SERVPERF ölçeği, SERVQUAL ölçeğindeki 22 ifadeyi kullanır ve yalnızca algılanan kaliteyi ölçer.

SERVQUAL ölçeğinden yararlanan eğitim sektöründe hizmet kalitesi ölçümüyle ilgili yapılan çalışmalar vardır. Bunlardan bazıları Altan vd.(2003), Barnes (2007), Bayrak (2007), Brochado (2009), Güzel (2006), Markovic (2006), Okumuş ve Duygun (2008), Özçalık (2007), Soutar ve McNeil (1996), Talih (2008), Uygur ve Tayfun (2008), Yılmaz vd. (2007)'nin çalışmalarıdır.

Bu oniki çalışmanın dördünde (Altan vd.,2003; Özçalık, 2007; Talih, 2008; Yılmaz vd., 2007) SERVQUAL ölçeğinin 22 ifadesi kullanmış ve bu ölçeğin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutları teyit edilmiştir. Kalan sekiz çalışmada ise SERVQUAL ölçeğine ilave ifadeler eklenmiş dolayısıyla elde edilen boyutlar SERVQUAL ölçeğinin boyutlarından farklılık göstermiştir. Bu çalışmalar içerisinde SERVQUAL ölçeğinin beş boyutuna ilave olarak Barnes (2007) 42 ifade kullanarak üniversite ve rehberlik boyutlarını, Brochado (2009) 51 ifade kullanarak akademik yönler, akademik olmayan yönler, itibar ve program konuları boyutlarını, Markovic (2006) 40 ifade kullanarak bilimsel çalışmalarda öğrenciler ve e-öğrenme boyutlarını, Soutar ve McNeil (1996) 27 ifade kullanarak bilgi, iletişim ve sistemler boyutlarını elde etmişlerdir. Güzel (2006) 36 ifade kullanmasına rağmen SERVQUAL'in beş boyutunu elde etmiştir. Diğer üç çalışmada ise Bayrak (2007) 58 ifade kullanarak heveslilik, kampüs ve sosyalleşme, temel ihtiyaçlar, katkısız faaliyetler, görsellik ve itimat boyutlarını, Okumuş ve Duygun (2008) 33 ifade kullanarak fiziksel özellikler, eğitim, müşteri odaklılık ve empati, güvence ve saygı, organizasyon becerisi, güvenilirlik ve ulaşılabilirlik boyutlarını, Uygur ve Tayfun (2008) 55 ifade kullanarak akademik personel, eğitim öğretim kaynakları, yönetim ve bölüm ofislerindeki personel, üniversite destek hizmetleri ve eğitim öğretim kalitesi boyutlarını elde etmişlerdir.

Eğitim sektöründe hizmet kalitesi ölçümüyle ilgili yapılan çalışmalarda SERVPERF ölçeğinden yararlanan araştırmacılar ise Nadiri vd. (2009) ve Sakarya (2006)'dır. Nadiri vd. (2009) 24 ifade kullanarak somut özellikler ve soyut özellikler boyutlarını, Sakarya (2006) 56 ifade kullanarak akademik personel, eğitim öğretim kaynakları, yönetim ve bölüm ofislerindeki personel, üniversite destek hizmetleri, eğitim öğretim kalitesi ve destek hizmetleri boyutlarını elde etmişlerdir.

Abdullah (2006b) çalışmasında, yükseköğretim sektörünün gerçek belirleyicilerini yakalayan yeni bir ölçeğin yani HEdPERF'in metodolojik gelişimini anlatmaktadır. Abdullah bu çalışmasında 41 ifade kullanmış ve hizmet kalitesinin boyutlarını akademik olmayan yönler, akademik yönler, itibar, erişim, program konuları ve anlayış olarak elde etmiştir. Abdullah (2006a)'ın çalışmasındaki amacı, hizmet kalitesi ölçme modelleri olan HEdPERF, SERVPERF ve HEdPERF-SERVPERF ölçeklerini yükseköğretimde test etmek, hangisinin üstün ölçme yeteneğine sahip olduğunu, tek boyutluluk, geçerlilik, güvenilirlik ve açıklanmış varyans açısından belirlemektir. Test yükseköğretim öğrencileri örneği kullanılarak yapılmıştır. Bulgular HEdPERF ölçeğinin daha güvenilir sonuçlar verdiğini göstermiştir.

İncelenen bu çalışmaların sonucunda eğitim sektöründe hizmet kalitesi ölçümüyle ilgili yapılan çalışmalarda fiziksel özellikler, akademik personel, akademik olmayan personel ve eğitim dışındaki hizmetlerle ilgili bilgiler elde etmeye yönelik boyutların yer aldığı görülmektedir.

Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerinde aynı yönlü etkisi Brochado (2009), Cingöz (2007), Clemes (2007), Nadiri vd. (2009), Okumuş ve Duygun (2008), ve Soutar ve McNeil (1996) çalışmalarında bulunmuştur. Hizmet kalitesinin sadakat üzerindeki aynı yönlü etkisi Rojas-Mendez (2009), imaj üzerindeki etkisi Clemes (2007), tavsiye ve tekrar satın alma niyeti üzerindeki aynı yönlü etkisi Brochado (2009)'nın çalışmalarında bulunmuştur. Memnuniyetin tavsiye ve tekrar satın alma niyeti üzerindeki aynı yönlü etkisi Clemes (2007), sadakat üzerindeki aynı yönlü etkisi Rojas-Mendez (2009) tarafından bulunmuştur.

Eğitim sektöründe hizmet kalitesini ölçen çalışmaların uygulandıkları kurumlar incelendiğinde Cingöz (2009), Özçalık (2007), Rojas-Mendez vd. (2009), Sakarya (2006), Uygur ve Tayfun (2008) ve Yılmaz vd. (2007)'nin devlet üniversitelerinde, Nadiri vd. (2009)'nin vakıf üniversitesinde, Abdullah (2006a), Altan vd. (2003), Bayrak (2007) ve Güzel (2006)'in hem devlet hem de vakıf üniversitelerinde çalışmalarını yaptıkları görülmüştür. Okumuş ve Duygun (2008) ile Talih (2008) uygulamalarını özel kurslarda yapmışlardır.

Altan vd. (2003) ve Bayrak (2007) algılanan hizmet kalitesi düzeylerini devlet ve vakıf üniversiteleri için karşılaştırmışlar ve devlet üniversitesindeki algılanan hizmet kalitesinin, vakıf üniversitesindeki algılanan hizmet kalitesi

## *Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

düzeyinden daha az olduğunu belirtmişlerdir. Ancak Bayrak (2007) tavsiye etme düzeylerini devlet ve vakıf üniversiteleri arasında karşılaştırdığında devlet üniversitesindeki öğrencilerin, vakıf üniversitesindeki öğrencilerden daha fazla düzeyde üniversitelerini tavsiye ettiğini bulmuştur.

### **3. ARAŞTIRMANIN AMACI VE YÖNTEMİ**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmanın birinci amacı devlet ve vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat düzeylerini ölçmek ve bunları üniversiteler arasında karşılaştırmaktır. Çalışmanın ikinci amacı hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat değişkenleri arasındaki ilişkiyi genel olarak ve her üniversite için ayrı ayrı analiz etmektir.

#### **3.2. Verilerin Toplanması**

Araştırmada veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Bu anketin hazırlanması için geniş bir literatür taraması yapılmıştır. Anket sorularının hazırlanmasında hizmet sektöründe, özellikle eğitim sektöründe yapılmış olan çalışmalarda kullanılan ifadelerden yararlanılmıştır. Ankette fiziksel özellikler, destek hizmetleri, akademik personel ve akademik olmayan personel ile ilgili ifadeler Bayrak (2007), Sakarya (2006) ve Abdullah (2006b)'ın çalışmalarından yararlanılarak oluşturulmuştur. Bayrak (2007) anket sorularında SERVQUAL modelinden yararlanırken, Sakarya (2006) ise anket sorularında Holdford ve Reinders tarafından SERVPERF ölçeğinin yükseköğretime uyarladığı modeli kullanmıştır. Abdullah (2006b) ise geliştirmiş olduğu HEDPERF ölçeğini kullanmıştır. Uluslararasılaşma boyutundaki ifadeler oluşturulurken Jager ve Gbadamosi (2009)'nin çalışmasından yararlanılmıştır. Diğer değişkenlerle ilgili olarak da Barnes (2007), Bayrak (2007), Brochado (2009)'nin çalışmalarından yararlanılmıştır.

Başlangıçta hizmet kalitesi ve diğer değişkenlerin ölçülebilmesi için yukarıda belirtilen kaynaklardan 91 ifade elde edilmiştir. Bu ifadelerin anlaşılır olup olmadığını anlamak için pilot çalışma uygulanmış ve akademisyenlerin görüşü alınarak düzenlemeler yapılmıştır. Bunun sonucunda 91 olan ifade sayısı 65'e düşmüştür.

İfadelerin değerlendirilmesinde 7'li Likert ölçeği kullanılmıştır. İfadelere verilen yanıtlar Kesinlikle katılmıyorum=1, Katılmıyorum=2, Kısmen katılmıyorum=3, Kararsızım=4, Kısmen katılıyorum=5, Katılıyorum=6 ve Kesinlikle katılıyorum=7 şeklinde sınıflandırılmıştır. Anket 2010 Mayıs ve Ekim ayları arasında bire bir görüşme yoluyla Ege, Uşak ve Yaşar Üniversiteleri, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerine uygulanmıştır. Bu araştırma için hazırlanan anket formundaki boyutlar ve bu boyutlara ait ifadeler şöyledir:

**Fiziksel Özellikler:** Üniversitenin yani eğitim hizmeti verilen binaların, araç ve gereçlerin fiziksel görünümüyle ilgili ifadeler (1-7):

- İ1. Modern öğretim araçları ve donanımı (projeksiyon, tepegöz, yazı tahtası, koltuklar, sıralar vb.) vardır.
- İ2. Tesisler (sınıflar, laboratuvarlar, konferans salonları, çalışma alanları vb.) yeterli sayıdadır.
- İ3. Tesisler görsel olarak çekici ve rahattır.
- İ4. Kütüphane koleksiyonları ve veri tabanları öğrencinin akademik ihtiyaçlarını yeterince karşılar.
- İ5. Öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayacak spor salonu vardır.
- İ6. Bina içi alanlar temizdir.
- İ7. Üniversite mükemmel kampüs planı ve görünüşü olan ideal bir yere sahiptir.

**Destek Hizmetleri:** Eğitim hizmeti dışında verilen hizmetleri içeren sosyal etkinlikler ve kültürel faaliyetlerle ilgili ifadeler (8-17):

- İ8. Öğrencilerin spor faaliyetleri için elverişli koşullar sağlanmıştır.
- İ9. Öğrencilerin taleplerine etkin ve hızlı yanıt veren sağlık hizmetleri (mediko) mevcuttur.
- İ10. Merkezi kafeteryada (yemekhane) sağlıklı ve etkin hizmet verilmektedir.
- İ11. Kampüs içerisinde güvenlik sağlanmıştır.
- İ12. Yurt imkanı vardır.
- İ13. Üniversite, öğrenci kulüpleri kurmamızı destekler ve teşvik eder.
- İ14. Öğrencilerin kullanabilecekleri internet erişimleri mevcuttur.
- İ15. Öğrencilerin kişiliklerini geliştirmelerine imkan verecek zengin kültürel ve sanatsal etkinlikler mevcuttur.
- İ16. Başarılı öğrencilere burs olanağı tanınır.
- İ17. Tesisler ihtiyaca göre mesai saatleri dışında da hizmet vermektedir.

**Uluslararasılaşma:** Üniversitenin uluslararasıındaki itibarı ve öğrenci, personel değişimleriyle ilgili ifadeler (18-21):

- İ18. Öğrenci ve personel değişimlerine (Erasmus ve Sokrates vb.) katılma faaliyetleri vardır.
- İ19. Akademik personel uluslararası alanda takdir görür.
- İ20. Yabancı öğrencileri çekebilmek için iyi bilinmek amacıyla yapılan girişimler söz konusudur.
- İ21. Üniversitenin uluslararası alanda itibarı vardır.

**Akademik Personel:** Akademik personelin tutum, davranış ve dış görünümüyle ilgili ifadeler (22-39):

- İ22. Öğretim elemanları düzenli ve sık görünüşlüdür.
- İ23. Öğretim elemanları eğitim hizmetini gecikmeksizin verir.
- İ24. Yardımcı olmaya heveslidirler.
- İ25. Konuları anlaşılacak şekilde açıklayabilirler.
- İ26. Ders içi eğitim öğretim süreçlerinde (ders sunumlarında) etkindirler.
- İ27. Öğrencilere görgü, kültür ve benzeri unsurlar açısından örnek olurlar.

*Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

- İ28. Öğrencilerin soru, öneri ve isteklerine cevap vermede asla meşgul değillerdir.  
İ29. Dostça ve sıcak bir yaklaşım içindedirler.  
İ30. Davranışları öğrencilere güven verir.  
İ31. Öğrencinin gizlilik haklarına duyarlıdır.  
İ32. Öğrenciye saygılı davranırlar.  
İ33. Sorulara yanıt verecek yeterli bilgiye sahiptirler.  
İ34. Uzmanlık alanlarındaki gelişmelerden haberdardır.  
İ35. Öğrenci için en iyisini dilerler.  
İ36. Öğrencilerin beklentilerini anlamaya çalışırlar.  
İ37. Öğrenciden beklediklerini açık bir şekilde ifade ederler.  
İ38. Öğrencilerin ders müfredatı ile ilgili değerlendirmelerini dikkate alırlar.  
İ39. Akademik danışmanlar öğrencileri yönlendirmede yeterlidirler.

**Akademik Olmayan Personel:** Akademik olmayan personelin tutum, davranış ve dış görünüşleriyle ilgili ifadeler (40-52):

- İ40. Çalışanlar düzenli ve şık görünüşlüdür.  
İ41. Okulun kayıtları hatasız ve düzenli bir şekilde tutulur.  
İ42. Öğrencilerin sorunlarını çözmeye samimi istek gösterirler.  
İ43. İsteklere hemen yanıt verirler.  
İ44. Yardımcı olmaya heveslidirler.  
İ45. Öğrencileri, kendilerini ilgilendiren konularda düzenli bilgilendirirler.  
İ46. Dostça ve sıcak bir yaklaşım içindedirler.  
İ47. Öğrenciye karşı dürüsttürler.  
İ48. Davranışları öğrenciye güven verir.  
İ49. Öğrencilerin gizlilik haklarına duyarlıdır.  
İ50. Öğrenciye saygılı davranırlar.  
İ51. Sorulara yanıt verecek yeterli bilgiye sahiptirler.  
İ52. Öğrencilerin beklentilerini anlamaya çalışırlar.

**Memnuniyet:** Öğrencilerin memnuniyetlerini ölçmeye yönelik ifadeler (53-56):

- İ53. Genel olarak verilen hizmetin kalitesinden memnunum.  
İ54. Üniversiteden aldığım hizmet beklentilerimi tamamen yerine getirmiştir.  
İ55. Her şeyi dikkate aldığımda verilen hizmet tatmin edicidir.  
İ56. Bu üniversitedeki zihinsel gelişimimden tatmin oldum.

**İmaj:** Üniversitenin imajıyla ilgili öğrencilerin görüşlerini almaya yönelik ifadeler (57-59):

- İ57. Bu üniversite bende her zaman iyi bir etki bırakmıştır.  
İ58. Bu üniversitenin imajı diğer üniversitelerin imajından daha iyidir.  
İ59. Bence bu üniversite öğrencilerin hafızasında iyi bir imaja sahiptir.

**Tavsiye:** Öğrencilerin eğitim gördükleri üniversiteyi başkalarına tavsiye edip etmemelerini içeren ifadeler (60-62):

- İ60. Bu üniversiteyi başkalarına tavsiye ederim.

- İ61. Eş, dost ve akrabalarım bu üniversite hakkında olumlu şeyler söylerim.  
İ62. Gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetleri tavsiye etme hakkında endişem yok.

**Sadakat:** Öğrencilerin üniversitelerine olan bağlılığını ölçmeye yönelik ifadeler (63-65):

- İ63. Bir daha üniversite seçme şansım olsa, yine kendi üniversitemi seçerdim.  
İ64. Kendimi üniversiteme bağlı hissediyorum.  
İ65. Bu üniversiteye ait olduğum için çok mutluyum.

### **3.3. Anakütle ve Örneklemin Seçimi**

Araştırmanın anakütlesini Ege Üniversitesi'nde, Uşak Üniversitesi'nde ve Yaşar Üniversitesi'nde İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde okuyan öğrenciler oluşturmaktadır. Bu üniversitelerin seçilme sebebi, devlet-vakıf üniversitesi olması yanında Ege Üniversitesi'nin eski, köklü bir devlet üniversitesi, Uşak Üniversitesi'nin yeni bir üniversite ve Yaşar Üniversitesi'nin de vakıf üniversitesi olmalarıdır. Örneklem araştırmaya katılan her üniversiteden yaklaşık eşit sayıda öğrenciye anket uygulanacak şekilde ayarlanmıştır. Toplam 600 kullanılabilir ankete ulaşılmıştır.

### **3.4. Araştırmanın Hipotezleri**

Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan SERVQUAL ve SERVPERF ölçekleri 5 boyutlu (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati) bir yapıya sahiptir. Bizim çalışmamızda ise hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş ölçekler ve geniş bir literatür taraması sonucu 5 boyutlu bir ölçek kullanılmıştır. Boyutlarımız arasında yer alan uluslararasılaşma boyutu literatürdeki diğer çalışmalardan farklılık göstermektedir. Böylelikle hizmet kalitesi boyutları yanında üniversitelerin uluslararası alandaki durumunun değerlendirilmesi açısından böyle bir faktörün eklenerek çalışmaya dahil edilmesi bu çalışma için önem taşımaktadır. Bu nedenle çalışmada kullanılan hizmet kalitesi ölçeği ile ilgili aşağıdaki hipotezler kurulmuştur.

H<sub>1</sub>: Hizmet kalitesi çok boyutlu bir yapıya sahiptir.

H<sub>2</sub>: Hizmet kalitesinin boyutları fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personeldir.

Bu çalışmanın birinci amacı devlet ve vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi, imaj, memnuniyet, tavsiye etme ve sadakat düzeylerini ölçmek ve bunları üniversiteler arasında karşılaştırmak olduğundan aşağıdaki hipotez kurulmuştur.

H<sub>3</sub>: Hizmet kalitesinin boyutları, memnuniyet, imaj, tavsiye etme ve sadakat değişkenlerinin ortalamaları üniversitelere göre farklılık gösterir.

Eğitimde hizmet kalitesini ölçmek için yapılmış olan çalışmalarda genellikle hizmet kalitesinin memnuniyet ve buna bağlı olarak tavsiye ve sadakat üzerinde etkisi olup olmadığı test edilmiştir. Yapılan analizlere göre



## *Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

böyle bir etkinin söz konusu olduğundan yola çıkılarak bu çalışmada da bunların test edilmesi amaçlanmıştır.

H<sub>4</sub>: Hizmet kalitesi boyutları ve imaj, memnuniyeti aynı yönlü ve doğrusal olarak etkiler.

H<sub>5</sub>: Memnuniyet, tavsiye etmeyi aynı yönlü ve doğrusal olarak etkiler.

H<sub>6</sub>: Memnuniyet, sadakati aynı yönlü ve doğrusal olarak etkiler.

### **3.5.Verilerin Analizi ve Kullanılan Yöntemler**

Araştırmada anket yoluyla elde edilen veriler SPSS 18 programına girilerek istatistiksel analizler yapılmıştır. Kullanılan ölçeğin güvenilirliğini test edebilmek için güvenilirlik analizi, kaç boyuttan oluştuğunu ortaya çıkarabilmek için açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin boyutları, memnuniyet, imaj, tavsiye etme ve sadakat değişkenlerinin ortalamalarının üniversitelere göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için varyans analizi kullanılmıştır. Değişkenlerin arasındaki nedensel ilişkileri test edebilmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır.

## **4.ARAŞTIRMANIN BULGULARI**

### **4.1. Demografik Özelliklere İlişkin Bulgular**

Araştırma kapsamında yapılan ankete katılan öğrencilerin demografik özelliklerine (Cinsiyet, Üniversite, Bölüm, Sınıf, Yurttaki kalma, Anne Eğitim Durumu, Baba Eğitim Durumu ve Aile Aylık Geliri) ait bulgular Tablo 1’de verilmiştir.

Tabloyu incelediğimizde ankete katılan 600 öğrencinin 201’i Ege Üniversitesi’nden, 201’i Uşak Üniversitesi’nden ve 198’i ise Yaşar Üniversitesi’ndendir. Ankete katılan 600 öğrencinin %56,80’i erkek, %43,20’si kadındır. Ankete katılan öğrencilerin büyük kısmı yurttaki kalmamaktadır. Öğrencilerin sınıfları dengeli bir şekilde dağılmıştır. Öğrencilerin eğitim gördükleri bölümlerin oranlarına bakıldığında %26,50 iktisat, %27,00 işletme, %9,83 kamu yönetimi, %8,33 maliye, %9,33 uluslararası ilişkiler, %7,00 turizm ve otel işletmeciliği, %6,67 uluslararası ticaret ve finansman, %5,33 uluslararası lojistik yönetimi olarak dağılmıştır. Ankete katılan İ.İ.B.F. öğrencilerinin çoğu işletme ve iktisat bölümlerinde öğrenim görmektedir. Fakat bölümler araştırmadaki üniversitelerde farklılık göstermektedir. Ortak olan bölümler iktisat ve işletme bölümüdür. Öğrencilerin anne eğitim durumuna bakıldığında ilköğretim ve lise çoğunlukken, baba eğitim durumuna bakıldığında lise ve lisans çoğunluğu oluşturmuştur. Öğrencilerin %64,3’ünün ailesinin aylık geliri 1500 TL’nin üzerindedir.

**Tablo 1:** Öğrencilerin Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

<i>Üniversite</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Anne Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>
Ege	201	33,50	Eğitimi Yok	16	2,68
Uşak	201	33,50	İlkokul	149	24,92
Yaşar	198	33,00	Ortaokul	66	11,04
Toplam	600	100	Lise	221	36,96
<i>Cinsiyet</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Ön lisans</i>	29	4,85
Erkek	341	56,80	Lisans	99	16,56
Kadın	259	43,20	Yüksek Lisans	15	2,51
Toplam	600	100	Doktora	3	0,50
<i>Yurtta Kalma</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Toplam</i>	598	100
Evet	137	22,95	<i>Baba Eğitim Durumu</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>
Hayır	460	77,05	Eğitimi Yok	12	2,00
Toplam	597	100	İlkokul	96	16,03
<i>Sınıfı</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>	Ortaokul	68	11,35
1	153	25,50	Lise	180	30,05
2	164	27,30	Ön lisans	41	6,84
3	144	24,00	Lisans	160	26,71
4	139	23,20	Yüksek Lisans	35	5,84
Toplam	600	100	Doktora	7	1,17
<i>Bölüm</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>	<i>Toplam</i>	599	100
İktisat	159	26,50	<i>Ailenin Aylık Geliri</i>	<i>n</i>	<i>Yüzde</i>
İşletme	162	27,00	500TL'den az	31	5,37
Kamu Yönetimi	59	9,83	500-999TL	78	13,52
Maliye	50	8,33	1000-1499TL	97	16,81
Uluslararası İlişkiler	56	9,33	1500-1999TL	93	16,12
Turizm ve Otel İşletmeciliği	42	7,00	2000-2999TL	123	21,32
Uluslararası Ticaret ve Finansman	40	6,67	3000TL ve üzeri	155	26,86
Uluslararası Lojistik Yönetimi	32	5,33	Toplam	577	100
Toplam	600	100			

#### 4.2. Güvenilirlik Analizi

Güvenilirlik; bir ölçme sisteminde bütün soruların birbiriyle tutarlılığını, ele alınan oluşumu ölçmede türdeşliğini ortaya koyan bir kavramdır. Güvenilirlik analizinde toplanlar üzerine kurulu ölçeklere (Likert ölçeği gibi) dayalı araçların güvenilirliğini ortaya koymaya yarayan Cronbach Alfa hesaplanır. Bu katsayı ise, ölçekte yer alan k sorunun varyansları toplamının genel varyansa oranlanması ile bulunan bir ağırlıklı standart değişim ortalamasıdır. Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan kıstas ise aşağıda belirtilmiştir (Özdamar, 1999:512-522).

$0,00 \leq \alpha < 0,40$  ise ölçek güvenilir değildir.

$0,40 \leq \alpha < 0,60$  ise ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0,60 \leq \alpha < 0,80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir.

$0,80 \leq \alpha < 1,00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

### *Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

Güvenilirlik katsayıları hizmet kalitesi ölçeğindeki fiziksel özellikler boyutunda 0,856, destek hizmetleri boyutunda 0,872, uluslararasılaşma boyutunda 0,804, akademik personel boyutunda 0,965, akademik olmayan personel boyutunda 0,960 olarak bulunmuştur. Hizmet kalitesi ölçeğinin genel güvenilirlik katsayısı ise 0,975 bulunmuştur. Bu değerlere göre 52 ifadenin yer aldığı hizmet kalitesi ölçeğinin yüksek güvenilirliğe sahip olduğu görülmektedir. Diğer ölçeklere ait güvenilirlik katsayıları ise; memnuniyet 0,932, imaj 0,922, tavsiye 0,940 ve sadakat 0,938 olarak bulunmuştur. Sonuçta araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri içinde en düşük katsayı 0,804 olduğundan, ölçeklerin tümünün yüksek derecede güvenilir oldukları söylenebilir.

#### **4.3. Açıklayıcı Faktör Analizi**

Hizmet kalitesini ölçmek için kullanılan ölçeğin boyutlarını ortaya çıkarabilmek için açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygun olduğuna KMO örnekleme yeterliliği (0,963) ve Barlett's küresellik testleri (18211,63, sd=1326 ve p=0,000) sonucunda karar verilmiştir. Faktör analizinin sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Analiz sonucunda fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel olmak üzere 5 faktör elde edilmiştir. İfadelerin faktör yükleri 0,60-0,84 arasındadır. Fiziksel özellikler faktöründe yer alan ifadelerin yük değerleri 0,65-0,74 arasında, destek hizmetleri faktöründe yer alan ifadelerin yük değerleri 0,61-0,72 arasında, uluslararasılaşma faktöründe yer alan ifadelerin faktör yük değerleri 0,66-0,74 arasında, akademik personel faktöründe yer alan ifadelerin faktör yük değerleri 0,67-0,81 arasında ve akademik olmayan personel faktörünün yükleri de 0,60-0,84 arasında değişmektedir.

Açıklayıcı faktör analizinde, döndürülmüş (varimax) bileşenler analizi yöntemi uygulanmıştır. Analize hizmet kalitesi ölçeğindeki 52 ifadeyle başlanmış, bir ifadenin bir faktördeki yükü 0,45'in üstünde ise ifade o faktörde sayılmıştır. Bir ifade birden fazla faktöre yüksek katsayıyla yüklendiyse bu ifadeler analiz dışı bırakılmıştır (Büyüköztürk, 2012:124-125). Bu işlem döngüsel olarak uygulanmış ve hizmet kalitesi ölçeğindeki 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18, 22, 23, 39 ve 40 numaralı sorular çıkarılmıştır. Bu sorular çıkarıldıktan sonra geriye 36 ifade kalmıştır ve 5 faktör elde edilmiştir. Tüm faktörlerin özdeğeri 1'den büyüktür. Toplam değişkenliğin %71,20'si açıklanmıştır ve faktörlerin güvenilirlik katsayıları en az 0,70'dir. Bu sonuçlara göre hizmet kalitesi çok faktörlü bir yapıya sahiptir ve bu faktörler fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personeldir, bu nedenle H<sub>1</sub> ve H<sub>2</sub> hipotezleri kabul edilmiştir.

**Tablo 2:** Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları\*

	<b>Faktör Yüğü</b>
<b><i>Fiziksel Özellikler(alfa=0,80, öd=2,29, ad=%6,35)</i></b>	
İ1	0,65
İ2	0,74
İ3	0,70
<b><i>Destek Hizmetleri(alfa=0,70, öd=2,26, ad=%6,26)</i></b>	
İ12	0,61
İ13	0,72
İ14	0,72
<b><i>Uluslararasılaşma(alfa=0,80, öd=2,47, ad=%6,86)</i></b>	
İ19	0,66
İ20	0,74
İ21	0,74
<b><i>Akademik Personel(alfa=0,96, öd=9,67, ad=%26,87)</i></b>	
İ24	0,75
İ25	0,75
İ26	0,74
İ27	0,76
İ28	0,67
İ29	0,77
İ30	0,81
İ31	0,68
İ32	0,80
İ33	0,75
İ34	0,69
İ35	0,77
İ36	0,77
İ37	0,69
İ38	0,67
<b><i>Akademik Olmayan Personel(alfa=0,96, öd=8,95, ad=%24,87)</i></b>	
İ41	0,60
İ42	0,81
İ43	0,82
İ44	0,83
İ45	0,80
İ46	0,84
İ47	0,81
İ48	0,84
İ49	0,74
İ50	0,82
İ51	0,80
İ52	0,81

\*Tablonun okunabilirliğini kolaylaştırmak için,0,45'ten küçük olan faktör yükleri gösterilmemiştir, alfa: Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı, öd: öz değer, ad: açıklanan değişkenlik.

#### **4.4. Üniversitelere Göre Varyans Analizi**

Hizmet kalitesi faktörleri ile memnuniyet, imaj, tavsiye, sadakat değişkenlerinin ortalamalarının üniversiteler arasında farklı olup olmadığını bulmak için varyans analizi uygulanmıştır. Varyans analizi uygulanırken gruplar arasında anlamlı fark olduğunda varyansların homojen olup olmadığına Levene Testi ile karar verilir. Bu testin p değeri 0,05'ten küçükse varyanslar homojen değil, 0,05'ten büyükse varyanslar homojendir. Bu araştırmada varyans analizi sonucunda anlamlı bir fark olduğunda bu farkın hangi gruplardan kaynaklandığını bulabilmek için varyanslar homojen değilse, Games-Howell testi yardımıyla, homojense Tukey testi ile karar verilmiştir. Takip eden tablonun kolay okunabilmesi için yalnızca varyans analizinin sonuçları verilmiş, gruplar arasındaki farklılıklar metin içerisinde açıklanmıştır. Hizmet kalitesi faktörleri ve memnuniyet, imaj, tavsiye, sadakat değişkenleri ile üniversiteler arasındaki tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 3'de verilmiştir. p değerleri bütün değişkenlerde 0,000 olduğu için fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel, akademik olmayan personel, memnuniyet, imaj, tavsiye, sadakat değişkenlerinin ortalamaları üniversitelere göre farklılık göstermektedir ve buna göre  $H_3$  hipotezi de kabul edilmiştir. Fiziksel özellikler, uluslararasılaşma, akademik olmayan personel, memnuniyet, tavsiye ve sadakat değişkenlerinin ortalamaları üniversitelere göre kıyaslandığında, en büyük ortalamalara Yaşar Üniversitesi sahiptir. Bunu Ege Üniversitesi takip eder ve en küçük ortalamalar da Uşak Üniversitesi'ne aittir. Destek hizmetleri ve akademik personel faktörlerinin ortalamaları karşılaştırıldığında, Ege Üniversitesi ile Uşak Üniversitesi arasında belirgin bir fark yoktur. Yaşar Üniversitesi'nin ortalaması ise bu iki üniversiteden daha yüksektir. Ege Üniversitesi ve Yaşar Üniversitesi'nin imaj değişkenine göre ortalama puanları arasında belirgin bir fark yoktur. Uşak Üniversitesi'nin imaj ortalaması ise diğer iki üniversiteden düşüktür.

Ortalamalar üniversitelere göre incelendiğinde Uşak Üniversitesine ait ortalamaların 3,00 ile 5,14 arasında olduğu görülür. Bu değerler 7'li Likert ölçeğine göre yorumlandığında bu üniversitenin imaj (3,00), sadakat (3,19) ve uluslararasılaşma (3,31) konularında kısmen yeterli olmadığı, memnuniyet (3,57), tavsiye (3,77), akademik olmayan personel (3,86), fiziksel özellikler (3,98) ve akademik personel (4,38) konularında yeterli olma ile yetersiz olma arasında olduğu, destek hizmetleri (5,14) konusunda ise kısmen yeterli olduğu söylenebilir.

Ege Üniversitesinin ortalamaları 4,23 ile 5,07 arasındadır. Bu üniversitenin memnuniyet (4,23), sadakat (4,35), akademik personel (4,39) ve uluslararasılaşma (4,47) konularında yeterli olma ile yetersiz olma arasında olduğu, akademik olmayan personel (4,50), tavsiye (4,75), imaj (4,75), fiziksel

*Nezih TAYYAR-Feryal DİLŞEKER*

özellikler (4,84) ve destek hizmetleri (5,07) konularında kısmen yeterli olduğu söylenebilir.

Yaşar Üniversitesinin ortalamaları 4,90 ile 5,96 arasındadır. Yaşar Üniversitesinin sadakat (4,90), akademik olmayan personel (5,08), imaj (5,10), memnuniyet (5,25), uluslararasılaşma (5,30), tavsiye (5,35) ve akademik personel (5,39) konularında kısmen yeterli olduğu, destek hizmetleri (5,77) ve fiziksel özellikler (5,96) konularında ise yeterli olduğu söylenebilir.

**Tablo 3:**Hizmet Kalitesi Faktörleri ve Memnuniyet, İmaj, Tavsiye, Sadakat ile Üniversiteler Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

	Üniversite	Ortalama	Std. Sapma	F Değeri	p değeri
<b>Fiziksel Özellikler</b>	Ege	4,84	1,40	108,01	0,00
	Uşak	3,98	1,56		
	Yaşar	5,96	1,02		
	Toplam	4,92	1,57		
<b>Destek Hizmetleri</b>	Ege	5,07	1,29	18,22	0,00
	Uşak	5,14	1,34		
	Yaşar	5,77	1,19		
	Toplam	5,32	1,31		
<b>Uluslararasılaşma</b>	Ege	4,47	1,26	124,35	0,00
	Uşak	3,31	1,38		
	Yaşar	5,30	1,14		
	Toplam	4,35	1,50		
<b>Akademik Personel</b>	Ege	4,39	1,24	41,01	0,00
	Uşak	4,38	1,46		
	Yaşar	5,39	1,11		
	Toplam	4,72	1,36		
<b>Akademik Olmayan Personel</b>	Ege	4,50	1,42	37,79	0,00
	Uşak	3,86	1,49		
	Yaşar	5,08	1,30		
	Toplam	4,47	1,49		
<b>Memnuniyet</b>	Ege	4,23	1,48	62,40	0,00
	Uşak	3,57	1,62		
	Yaşar	5,25	1,42		
	Toplam	4,35	1,66		
<b>İmaj</b>	Ege	4,75	1,63	104,63	0,00
	Uşak	3,00	1,56		
	Yaşar	5,10	1,48		
	Toplam	4,28	1,81		
<b>Tavsiye</b>	Ege	4,75	1,80	40,68	0,00
	Uşak	3,77	1,84		
	Yaşar	5,35	1,65		
	Toplam	4,62	1,88		
<b>Sadakat</b>	Ege	4,35	1,93	46,05	0,00
	Uşak	3,19	1,82		
	Yaşar	4,90	1,69		
	Toplam	4,14	1,95		

#### **4.5. Doğrusal Regresyon Analizleri**

Değişkenlerin arasındaki nedensellik ilişkilerini bulmak için kurulan H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub> ve H<sub>6</sub> hipotezlerini test etmek için doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Doğrusal regresyon modelleri tüm üniversiteleri kapsayan genel bir model ve her bir üniversite için de ayrı ayrı oluşturulmuştur, sonuçlar Tablo 4’de verilmiştir. Tüm üniversiteleri kapsayan genel model incelendiğinde hizmet kalitesi boyutlarından fiziksel özellikler ve destek hizmetlerinin öğrenci memnuniyetine belirgin bir etkisi olmadığı görülür ( $p>0,05$ ). Uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel değişkenlerinin öğrenci memnuniyetine aynı yönlü doğrusal bir etkisi vardır ( $p<0,05$ ). Ayrıca üniversitenin imajının da öğrenci memnuniyeti üzerinde aynı yönlü doğrusal bir etkisi olduğu söylenebilir ( $p<0,05$ ). Bu model öğrenci memnuniyetindeki değişikliklerin %71’ini açıklar. Standartlaştırılmış beta katsayılarını karşılaştırarak, öğrenci memnuniyetini en çok etkileyen değişkenin üniversitenin imajı olduğunu (0,34), bunu akademik personel (0,32), akademik olmayan personel (0,17) ve uluslararasılaşma (0,12) değişkenlerinin takip ettiğini söyleyebiliriz. Benzer sonuçlar Ege Üniversitesi için de elde edilmiştir. Ancak doğrusal regresyon modelinin açıklama gücü ve değişkenlerin memnuniyet üzerindeki etkilerinin sıralaması farklılık gösterir. Bu model Ege Üniversitesi’ndeki öğrencilerin memnuniyetindeki değişikliğin %63’ünü açıklar. Öğrenci memnuniyeti üzerindeki en etkili değişken akademik personeldir (0,35). Bunu imaj (0,32), akademik olmayan personel (0,20) ve uluslararasılaşma (0,12) takip eder. Uşak Üniversitesi’nin memnuniyet bağımlı değişkenini açıklayan doğrusal regresyon modeli incelendiğinde, Ege Üniversitesi ve genel modelden farklı olarak fiziksel özellikler değişkeninin de memnuniyeti etkilediği görülür. Bu model memnuniyetteki değişikliğin %65’ini açıklar. Bağımsız değişkenlerin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkileri karşılaştırıldığında, en etkili değişkenin üniversitenin imajı (0,41) olduğu görülür. Bunu akademik olmayan personel (0,25), akademik personel (0,17) ve aynı büyüklükteki etkiyle fiziksel özellikler ve uluslararasılaşma (0,11) değişkenleri izler. Yaşar Üniversitesi’nde ise altı bağımsız değişkenden yalnızca üçünün öğrenci memnuniyeti üzerinde belirgin etkisi vardır. Bu değişkenler etki büyüklüklerine göre sıralandığında, öğrenci memnuniyetini en çok etkileyen değişkenin akademik personel (0,41) olduğu, bunu üniversitenin imajının (0,28) takip ettiği ve en az etkisi olan değişkenin de uluslararasılaşma olduğu söylenebilir. Bu model öğrenci memnuniyetindeki değişikliklerin %72’sini açıklar.

Memnuniyetin tavsiye değişkeni üzerindeki etkisini ölçen modellerin tümünde memnuniyetin tavsiye üzerinde aynı yönlü doğrusal bir etkisi olduğu görülür ( $p<0,05$ ). Benzer bir durum memnuniyetin sadakat üzerindeki etkisi için de geçerlidir. Bu modellerin sonucunda hizmet kalitesi ve imajın memnuniyet

üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu, memnuniyetin de tavsiye ve sadakat üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu söylenebilir. Bu nedenle H<sub>4</sub>, H<sub>5</sub> ve H<sub>6</sub> hipotezleri kabul edilmiştir. Dolayısıyla hizmet kalitesi ve imajın, tavsiye ve sadakat üzerinde memnuniyet değişkeni aracılığıyla dolaylı bir etki yaptığı söylenebilir.

**Tablo 4:** Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımlı değişken Memnuniyet	Tümü		Ege		Uşak		Yaşar	
	Beta	p	Beta	p	Beta	p	Beta	p
Bağımsız Değişkenler								
Fiziksel Özellikler	0,05	0,11	-0,04	0,40	0,11	0,03	0,04	0,42
Destek Hizmetleri	0,02	0,46	0,07	0,18	-0,04	0,46	0,00	0,97
Uluslararasılaşma	0,12	0,00	0,12	0,02	0,11	0,04	0,14	0,02
Akademik Personel	0,32	0,00	0,35	0,00	0,17	0,01	0,41	0,00
Akademik Olmayan Personel	0,17	0,00	0,20	0,00	0,25	0,00	0,11	0,06
İmaj	0,34	0,00	0,32	0,00	0,41	0,00	0,28	0,00
R <sup>2</sup>	0,71		0,63		0,65		0,72	
F	236,3	0,00	54,58	0,00	59,5	0,00	80,58	0,00
<b>Bağımlı değişken Tavsiye</b>								
Bağımsız Değişkenler	Beta	p	Beta	p	Beta	p	Beta	p
Memnuniyet	0,68	0,00	0,66	0,00	0,55	0,00	0,71	0,00
R <sup>2</sup>	0,46		0,43		0,30		0,50	
F	508,0	0,00	151,0	0,00	86,3	0,00	196,8	0,00
<b>Bağımlı değişken Sadakat</b>								
Bağımsız Değişkenler	Beta	p	Beta	p	Beta	p	Beta	p
Memnuniyet	0,66	0,00	0,65	0,00	0,50	0,00	0,70	0,00
R <sup>2</sup>	0,44		0,43		0,25		0,49	
F	462,98	0,00	147,46	0,00	66,20	0,00	189,64	0,00

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada yükseköğretim öğrencilerinin üniversitenin kendilerine sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının ve algıladıkları imaj düzeyinin, memnuniyet düzeylerinin, sadakatlarının ve tavsiye etme düzeylerinin ölçülmesi ve bu değişkenlerin arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda iki devlet (Ege ve Uşak) ve bir vakıf (Yaşar) üniversitesi ele alınmıştır. Bu çalışmaya dahil edilen üniversiteler devlet-vakıf üniversitesi olması yanında, araştırma kapsamındaki iki devlet üniversitesinden biri eski, köklü bir üniversite, diğeri ise yeni kurulan, gelişmekte olan bir üniversitedir.

Çalışmanın sonucunda hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve bu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel olduğu bulunmuştur.

Vakıf üniversitesindeki öğrencilerin devlet üniversitesindeki öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algıları yüksek olup dolayısıyla memnuniyet, imaj,



### *Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

tavsiye ve sadakat dereceleri de yüksektir. İki farklı yapıdaki devlet üniversitesi arasında eski ve köklü olan üniversitenin yeni ve gelişmekte olan üniversiteye göre hizmet kalitesi algısı yüksek olup dolayısıyla memnuniyet, imaj, tavsiye ve sadakat dereceleri de yüksektir.

Uşak Üniversitesinin imaj, sadakat ve uluslararasılaşma konularında kısmen yeterli olmadığı, memnuniyet, tavsiye, akademik olmayan personel, fiziksel özellikler ve akademik personel konularında yeterli olma ile yetersiz olma arasında olduğu, destek hizmetleri konusunda ise kısmen yeterli olduğu belirtilmişti. Bu üniversitede memnuniyet üzerinde en fazla etkisi olan değişken imajdır. Bunu sırasıyla akademik olmayan personel, akademik personel, uluslararasılaşma ve fiziksel özellikler takip eder. Destek hizmetlerinin memnuniyet üzerinde etkisi yoktur. Bu nedenle Uşak Üniversitesinin öğrenci memnuniyetini arttırabilmesi için öncelikle imajını arttırıcı faaliyetler yapması tavsiye edilebilir. Daha sonra ise sırasıyla akademik olmayan personel, akademik personel, uluslararasılaşma ve fiziksel özelliklerini iyileştirici faaliyetlerde bulunmalıdır.

Ege Üniversitesinin memnuniyet, sadakat, akademik personel ve uluslararasılaşma konularında yeterli olma ile yetersiz olma arasında olduğu, akademik olmayan personel, tavsiye, imaj, fiziksel özellikler ve destek hizmetleri konularında kısmen yeterli olduğu belirtilmişti. Bu üniversitede memnuniyet üzerinde en fazla etkisi olan değişken akademik personeldir. Bunu sırasıyla imaj, akademik olmayan personel ve uluslararasılaşma takip eder. Destek hizmetlerinin ve fiziksel özelliklerin memnuniyet üzerinde etkisi yoktur. Bu nedenle Ege Üniversitesinin öğrenci memnuniyetini arttırabilmesi için öncelikle akademik personel gelişimi ve imajını arttırıcı faaliyetler yapması tavsiye edilebilir.

Yaşar Üniversitesinin sadakat, akademik olmayan personel, imaj, memnuniyet, uluslararasılaşma, tavsiye ve akademik personel konularında kısmen yeterli olduğu, destek hizmetleri ve fiziksel özellikler konularında ise yeterli olduğu belirtilmişti. Yaşar Üniversitesinde memnuniyet üzerinde etkisi olan değişkenler büyüklük sırasına göre akademik personel, imaj ve uluslararasılaşmadır. Bu nedenle Yaşar Üniversitesinin öğrenci memnuniyetini arttırabilmesi için öncelikle bu değişkenleri arttırıcı faaliyetler yapması tavsiye edilebilir. Destek hizmetleri, fiziksel özellikler ve akademik olmayan personelin memnuniyet üzerinde etkisi yoktur.

Destek hizmetleri tüm üniversitelerde kısmen yeterli ya da yeterli seviyede algılanmıştır ve memnuniyet üzerinde etkisi yoktur. Uşak Üniversitesinde memnuniyete en çok etki eden değişkenin imaj olması ve hizmet kalitesi boyutlarından fiziksel özelliklerin yalnızca bu üniversitede memnuniyeti etkilemesinin nedeni olarak bu üniversitenin yeni kurulan bir üniversite olması düşünülmektedir. Bu üniversite henüz yeterli seviyede bir imaja sahip değildir ve fiziksel özellikleri gelişim sürecindedir. Oysa köklü bir devlet üniversitesi olan Ege Üniversitesi ve vakıf üniversitesi olan Yaşar

Üniversitesinde memnuniyeti en çok etkileyen değişken akademik personeldir, imaj ikinci sıradadır, fiziksel özelliklerin bu iki üniversitede memnuniyete etkisi yoktur. Bu iki üniversitedeki fiziksel özellikler zaten yeterli seviyede olduğu için memnuniyete etkisi anlamlı bulunmamıştır. Bu üniversitelerde temel ihtiyaçlar yeterli düzeyde karşılandığı için memnuniyete en çok etki eden değişkenin akademik personel olması beklenen bir sonuçtur. Devlet üniversitesi olan Ege ve Uşak Üniversitelerinde, vakıf üniversitesi olan Yaşar Üniversitesinden farklı olarak akademik olmayan personelin memnuniyet üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Bunun nedeni olarak devlet üniversitelerinde öğrencilerin akademik olmayan personelle, vakıf üniversitelerine oranla daha sık temasta olması düşünülmektedir. Bu nedenle devlet üniversitelerine, öğrencilerin akademik olmayan personelle olan işlerinin daha kısa zamanda ve daha az sıklıkta tamamlanmasını sağlayacak otomasyon gibi sistemleri işler hale getirmesi tavsiye edilir.

Doğrusal regresyon analizlerinin sonucunda tüm modellerde memnuniyetin sadakat ve tavsiye üzerinde aynı yönlü doğrusal bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Dolayısıyla üniversiteler öğrenci memnuniyetini ne kadar çok sağlarsa daha fazla sadakati olan ve üniversitesini başkalarına tavsiye eden öğrencilere sahip olacak ve uzun dönemde ayakta kalabileceklerdir. Bu bağlamda memnuniyet çok önemli bir değişkendir. Memnuniyetin üzerinde hizmet kalitesinin (bazı boyutlarının) ve imajın etkisi olduğundan üniversitelere hizmet kalitesini (özellikle akademik personel ve uluslararasılaşma boyutlarını) ve imajını artırıcı faaliyetlerde bulunması tavsiye edilebilir.

Bu çalışmanın önceden yapılmış benzer ulusal çalışmalardan farkı son yıllarda üniversitelerde artan “öğrenci değişimi” faaliyetlerinin de dikkate alınarak bununla ilgili soruların uluslararasılaşma boyutu ile hizmet kalitesi ölçeğine dâhil edilmesidir. Uluslararasılaşma boyutunun tüm regresyon modellerinde memnuniyet üzerinde etkisi olduğu bulunmuştur. Bu da bu çalışmanın eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir katkısıdır. Bu çalışma, araştırma yapılan üniversite yönetimleri için dikkate alınması gereken, fayda sağlayacak bilgiler sunabilir ve verdikleri hizmetlerin kalitesinin iyileştirilmesi ya da artırılması noktasında önem taşımaktadır.

#### **KAYNAKÇA**

- Abdullah, F.(2006a). Measuring Service Quality In Higher Education: Three Instruments Compared.*International Journal of Research & Method in Education*, Vol. 29, No. 1, 71-89.
- Abdullah, F. (2006b).The development of HEdPERF: a new measuring instrument of Servicequality for the higher education sector.*International Journal of Consumer Studies*,Vol. 30, No. 6, 569-581.

*Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi*

- Altan, Ş., Ediz, A. ve Atan, M. (2003).*SERVQUAL Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama*.12.Ulusal Kalite Kongresinde sunulan bildiri, İstanbul.
- Barnes, B. R. (2007).Analyzing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students.*Total Quality Management*, Vol. 18, No. 3, 313-331.
- Bayrak, B. (2007).*Yükseköğretim Kurumlarından Beklenen Hizmet Kalitesi ve Hizmet Kalitesinin Algılanmasına Yönelik Bir Araştırma*.Yayımlanmamış doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Brochado, A.(2009).Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education.*Quality Assurance in Education*, Vol. 17, No. 2, 174-190.
- Büyüköztürk, Ş. (2012).*Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*.17.Baskı, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cingöz, M. (2009).*Eğitimde Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Bir Uygulama*.Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , Kütahya.
- Clemes M.D., Gan C.E.C. ve Kao, T. (2007). University Student Satisfaction: An Empirical Analysis.*Journal of Marketing for Higher Education*, Vol. 17, No. 2, 292-325.
- Cronin J.J. ve Taylor S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56, No. 3, 55-68.
- Dünya Gazetesi.(2012, Ekim 17).<http://www.dunya.com/10-yilda-92-universite-acildi-168889h.htm>
- Güzel, N. G. (2006).*Yükseköğretimde Turizm Eğitimi ve Hizmet Kalitesi*.Yayımlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Holdford, D.ve Reinders T. P.(2001).Development of an Instrument to Assess Student Perceptions of the Quality of Pharmaceutical Education.*American Journal of Pharmaceutical Education*, Vol. 65, 125-131.
- Jager J. ve Gbadamosi G.(2009).Specific Remedy For Specific Problem: measuring Service Quality in South African Higher Education.*Higher Education*, Vol. 60, No. 3, 251-267.
- Karalı, H.(2012, Ağustos 19).Üniversitelerde 80 bin kontenjan boş kaldı. *Zaman Gazetesi*, [http://www.zaman.com.tr/gundem\\_universitelerde-80-bin-kontenjan-bos-kaldi\\_1335299.html](http://www.zaman.com.tr/gundem_universitelerde-80-bin-kontenjan-bos-kaldi_1335299.html).
- Markovic, S. (2006). Expected Service Quality Measurement in Tourism Higher Education. *Pregledni Znanstveni Clanki Review Papers*, Vol. 1, No. 2, 86-95.

- Milli Gazete, (2010, Ocak, 08).[http://www.milligazete.com.tr/haber/YOK\\_Baskani\\_Ozcan\\_Universitelerimiz\\_uyuyor/145727#.USg7xaVhhMR](http://www.milligazete.com.tr/haber/YOK_Baskani_Ozcan_Universitelerimiz_uyuyor/145727#.USg7xaVhhMR)
- Nadiri, H., Kandampully, J. ve Hussain, K.(2009).Students' Perceptions of Service Quality in Higher education.*Total Quality Management*, Vol. 20, No. 5, 523-535.
- Okumuş, A. ve Duygun, A. (2008).Eğitim Hizmetlerinin Pazarlanmasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki.*Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 17-38.
- Özçalık, F. (2007).*Yükseköğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama*.Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi,Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Özdamar, K.(1999).*Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi-1*. 2.Baskı, Eskişehir: Kaan Kitapevi.
- Parasuraman, A.,Zeithaml V.A. ve Berry, L. L.(1985).“A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.”*Journal of Marketing*, Vol. 49, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml V. A., Berry, L. L.(1988).SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.*Journal of Retailing*, Vol. 64, No. 1, 12-40.
- Rojas-Mendez, J. I.(2009). Determinants of Student Loyalty in Higher Education: A Tested Relationship Approach in Latin America.*Latin American Business Review*, Vol. 10, 21-39.
- Sakarya, M.C. (2006).*Yükseköğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma*.Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Soutar, G. ve McNeil, M. (1996).Measuring Service Quality in A Tertiary Institution.*Journal of Educational Administration*, Vol. 34 No. 1, 72-82.
- Seth N., Deshmukh S.G.ve Vrat P. (2005). Service Quality Models: A Review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol. 22, No. 9, 913-949.
- Talih, D.(2008).*Hizmet Kalitesi Algılamalarına İlişkin Yabancı Dil Eğitim Kurumlarında Bir Uygulama*, Yayımlanmamış yüksek lisans tezi,Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Uygur, S.M. ve Tayfun, A.(2008).Yükseköğretimde Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Aldıkları Eğitimin Kalitesini Değerlendirmelerine Yönelik Bir Araştırma.*Sektör Kooperatifçilik Dergisi*, Sayı 432, 1-17.
- Yılmaz, V., Filiz, Z. ve Yaprak, B.(2007). SERVQUAL Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi.*Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt:8, Sayı:2, 299-315.