

HİZMET SATIN ALMA DAVRANIŞI: ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN ÖZEL YURT SEÇİMLERİ

Nurettin AYZAZ*

Sedat BAŞDAĞ**

ÖZET: Bu araştırmada üniversite eğitimi sürecinde barınma yeri olarak özel yurtları tercih eden üniversite öğrencilerinin hizmet satın alma davranışlarının demografik ve diğer özellikleri karşılaştırılması amaçlanmaktadır. Araştırmada üniversite öğrencilerinin demografik (cinsiyet, yaş, okul türü, öğrenim şekli, sınıf, aylık gelir) ve diğer (özel yurttaki kalış süresi, kalınan özel yurt sayısı) özellikleri ile hizmet satın alma kararı (fiziksel imkanlar, sosyokültürel imkanlar, ekonomik imkanlar) ve hizmet satın alma memnuniyeti (yemek memnuniyeti, sosyokültürel memnuniyet, yönetsel memnuniyet, çevresel memnuniyet) ilişkisi analiz edilmektedir. Bu çerçevede Karabük ilinde öğrenim görmekte olan ve halihazırda özel yurtlarda kalmakta olan 445 üniversite öğrencisinden anket tekniği kullanılarak veriler analiz edilmektedir. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin özel yurt satın alma kararlarında sosyokültürel ve ekonomik boyutlarda, satın alma memnuniyetlerinde yemek, hizmet ve çevresel memnuniyet boyutlarında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Barınma, özel yurt, satın alma davranışı, Karabük

JEL Kodu: M310

SERVICE PURCHASING BEHAVIOR: DECISIONS OF THE UNIVERSITY STUDENTS ABOUT PRIVATE DORMITORIES

ABSTRACT: The aim of this study is to compare the service purchasing behaviors and demographic and other characteristics of the university students, who choose private dormitories for accommodation during their university life. The study analyzes the demographic (gender, age, type of school, education type, class, and monthly income) and other characteristics of the university students (length of stay at private dormitories, the number of private dormitories that the students accommodate) with their service purchasing decisions (physical facilities, sociocultural facilities, economic facilities) and service purchasing satisfaction (food satisfaction, sociocultural satisfaction, administrative satisfaction, environmental satisfaction). Within this context, a survey was conducted on 445 university students, who study at Karabük University and accommodate at private dormitories. The analysis of the data obtained shows statistically meaningful differences for sociocultural and economic dimensions of private dormitory service purchasing and for food, service and environmental satisfaction dimensions of the purchasing satisfaction decisions of the university students.

Key Words: Harboring, private dormitory, purchasing behavior, Karabük.

JEL Classification: M310

*Yrd. Doç. Dr, Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi, Sorumlu Yazar, nurettinayaz@karabuk.edu.tr

**Yüksek Lisans Öğrencisi, Karabük Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, sedatbasdg@gmail.com

GİRİŞ

Barınma, bulunduğu şehirden yükseköğrenim almak için farklı bir şehre giden öğrencinin karşılaştığı ve üniversite eğitimi talep eden öğrenci sayısı ile gündemdeki popülerliğini koruyan öncelikli ciddi bir sorundur. Bu sorun öğrenci yurtlarının talep kapasitesi ihtiyacını karşılayamaması nedeniyle önemini artırmaktadır (Ersoy ve Arpacı, 2003). Güvenlik ve sağlık gereksinimlerini karşılayan bir olgu olarak barınma, bireylerin kişisel ve sosyal hayatını doğrudan etkileyebilen unsurlardan bir tanesini oluşturur. Barınma şartları nesnel olarak sosyal hayatın niteliğini ve niceliği ortaya çıkaran bir unsur olmasının yanı sıra kişisel, sosyal ve psikolojik gelişimi de etkileyen önemli bir unsurdur (Güldiken ve Özekicioğlu, 2004; Arlı, 2013).

Üniversite öğrencileri barınma sorunu kapsamında alternatif çözüm arayışlarına yönelmekte ve başarılı bir eğitim kariyeri için huzurlu ve güvenli bir barınma ortamı oluşturma arayışına yönelmektedirler. Öğrenciler, barınma ihtiyaçları kapsamında kamu ve özel sektöre ait yurtlarda, özel pansiyonlarda, apart otellerde, kiralık evlerde, ailesinin yada akrabalarının yanında ve öğrenci evlerinde kalabilmektedirler. Barınma biçimlerinin seçilmesinde, öğrencinin kendisinin ve ailesinin sosyoekonomik durumu, üniversite öğrenimi için bulunduğu şehirdeki barınma amaçlı konutların kapasitesi gibi faktörler etkili olabilmektedir (Filiz ve Çemrek, 2007).

Üniversite eğitim hayatı boyunca bir etkileşim ortamı olarak barınma yerleri öğrencilerin kişisel başarısını doğrudan etkileyebilen önemli bir faktördür. Öğrencilerin kişisel ve sosyal gelişimi yakından ilişkili olan barınma koşullarının bilinmesi ve eğitim sürdürülebilirliği kapsamında geliştirilmesinin gerekliliğine inanılmaktadır (Koçbeker, 2007; Arlı, 2013). Özellikle, barınma ihtiyacı kapsamında farklı çözüm yolları üretmek için çaba gösteren öğrencilere rehberlik edilmesi gerekmektedir. Tercihlerine en iyi cevap verebilecek, barınma ihtiyaçlarını en iyi biçimde karşılayacak ve tatmin düzeyini en yüksek seviyeye ulaştırabilecek barınma yerleri bulma (Türkay, 2011) arayışındaki öğrencilere bu tür bilimsel araştırmalar yardımcı olabilecektir.

Üniversite eğitim hayatını sürdürmek isteyen öğrenciler barınma yeri seçim tercihlerinde davranış farklılıkları gösterebilmekte bazı öğrenciler sahip olduğu ekonomik değerlerin etkisiyle kanaatkâr bir barınma mekanını tercih ederlerken ekonomik imkânları daha yüksek olan öğrenciler özel yurtları barınma mekânı olarak seçmektedirler. (Özdemir ve Yaman, 2007). Bununla birlikte, sağlık ve beslenme faktörleri ile oldukça ilişkili bir faktör olan barınma, artan üniversite ve öğrenci sayısına karşılık öğrenci yurt kapasitelerinin yetersiz kalması nedeniyle halen ciddi boyutlarda çözümlenmesi gereken bir sorundur (Kara, 2009). Gökyer (2012), barınma kapsamında öğrencilerin en çok gündeme taşıdıkları sorunları; kahvaltıda gıdalar, yemek çeşitleri ve lezzeti, kantinin ihtiyacı, odalarda buzdolabı bulunmaması, etüt odalarının öğrenciler için yeterli olmaması, çalışma odasındaki malzemelerin ihtiyaçları karşılayamaması ve ders çalışmak için öğrenci sayısına göre eğitim ortamının bulunmaması şeklinde ifade etmekte ve Dilek ve Çolakoğlu (2011) ise gelirleri azaldığı zaman öğrencilerin barınma masraflarını kısıtıkları yönündedir.

Bu araştırmada barınma yeri olarak özel yurtları tercih eden üniversite öğrencilerinin satın alma güdülerinin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda Karabük ilinde üniversite eğitimi alan öğrencilerin, özel yurt satın alma güdeleri ve satın alma sonrası memnuniyetleri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığı araştırılmaktadır.

İLGİLİ LİTERATÜR

Pazarlama biliminde nihai ürünü satın alan gerçek veya tüzel kişiler olarak değerlendirilen tüketiciler; bir ürünün satın alırken kendi değerleri ve prensipleri doğrultusunda hareket sergileyen (Çakmak ve Gümüşbuğa, 2013) kişiler olup, satın alma kararı verirken çoğunlukla “ne satın alayım, ne kadar satın alayım, nereden satın alayım, ne zaman satın alayım ve nasıl satın alayım”(Koç, 2013: 399) sorularına verdikleri cevaplar doğrultusunda hareket ederler. Bu nedenle, bu karmaşık süreçte tüketici davranışlarını iyi derecede anlayabilen işletmelerin daha başarılı olmaları olasıdır. Bununla birlikte tüketici olgusunu ön plana çıkarmak için atılması gereken ilk adım; tüketicilerin beklentilerini, özelliklerini ve tüketim davranışlarını analiz etmektir. Bu adım, tüketici davranışlarının incelenmesi, işletmelerin pazarlama stratejilerini oluşturmasında ve tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının karşılanması için gerekli bilgilerin toplanması olarak da görülebilir (Şahbaz ve Şapcılar, 2014).

Kişilerin özellikle ekonomik ürün ve hizmetlerin seçimini yapma, bu seçim sonrasında satın alma, kullanma ve elden çıkarmadaki kararları ve bunlarla ilgili faaliyetleri ilişkilendirilen (Akturan, 2007) tüketici davranışlarının temelinde, satın alma karar süreci yer almaktadır. Satın alma karar süreci içsel ve dışsal uyarıcıların etkisiyle bir ürün ve hizmete ihtiyacının hissedilmesi, alternatiflerinin belirlenmesi, en fazla faydayı sağlayacak ürün veya ürünlerin belirlenmesi ve satın almak için harekete geçilmesi sürecidir. Bununla birlikte, satın alma sırasında karşılaşılabileceği olumsuz durumlarda (seçmiş olduğu ürünü bulamaması, satış görevlisinin olumsuz yaklaşımı) çabuk vazgeçilebilen bir durumdur (Erciş vd., 2007). Bu kapsamda tüketici satın alma davranışı arasındaki farklılığının öğrenilmesi gereken bir durumdur (Yarangümelioğlu ve Büyüker, 2014).

Satın alma davranışını açıklamada yaygın olarak kabul gören Engel, Kollat ve Blackwell (EKB) Modeli'nde tüketicinin bir ürünü satın alma karar sürecinin; ihtiyacın ortaya çıkması, bilgi araştırma, alternatiflerin değerlendirilmesi, satın alma ve satın alma sonrası davranışları içerir (Blythe, 2006). Howard ve Sheth Modeli'nin önerdiği girdi değişkenleri (marka, ürün, kalite, fiyat, servis gibi uyarıcılar), çıktı değişkenleri (dikkat, algılama, tutum, niyet ve satın alma), davranışsal öğeler (öğrenme süresi) ve dış değişkenler (satın almanın önemi, kişilik değişkenleri, sosyal sınıf, kültür, finansal durum vb.) şekillendiği (Gerlevik, 2012) düşünülmektedir. Tüketicilerin satın alma davranışlarını etkileyen dört temel faktör (sosyal faktörler, kültürel faktörler, psikolojik faktörler, demografik faktörler) üzerinde durulmaktadır. Sosyal faktörler; aile, referans grupları, rol ve statü, kültürel faktörler; kültür, alt kültür, sosyal sınıf, psikolojik faktörler; güdülenme, algılama, öğrenme, inanç ve tutum, demografik faktörler; yaş, cinsiyet, gelir, eğitim ve meslek gibi bireysel karakteristik nitelikleri ile ilişkilendirilmektedir (Örücü ve Tavşancı, 2001).

Bununla birlikte tüketicinin kendisine en fazla yarar sağlayacak sınırsız sayıdaki mal ve hizmet bileşimlerini seçmekte özgür olduğu ve bu özgürlüğünün elde ettiği gelir ile sınırlı olduğu düşünülmekte ve tüketicinin en fazla ihtiyaç duyduğu malı ilk önce; daha az ihtiyaç duyduğu malı ise en son satın alarak faydasını maksimum etme çabası güttüğüne (Tarı ve Pehlivanoğlu, 2007) dikkat çekilmektedir. Bunların ötesinde pazarlamacılarının tüketicilerin satın alma kararlarını nasıl verdiklerini anlama, satın alma karar sürecinde kararın kim tarafından verildiği ve satın alma adımlarının bilinmesi önemli bir rekabet avantajı oluşturacağı düşünülmektedir (Kotler, 2000).

Üniversite eğitim sürecinde üniversite öğrencilerinin, karşılaştıkları problem alanları, barınma, gelecek kaygısı ve iş bulma, ekonomik hayat, üniversite yaşamı, sosyal ve boş zamanı değerlendirme, sağlık, öğretim ve öğretim yöntemleri, insanlarla ilişki kurma, aile,

karşı cins ilişkileri, din ve ahlak ile ilgili problemlerle ilişkilendirilmektedir (Özgüven, 1992). Ayrıca, yeni bir çevrede tanımadığı bireylerle ilişki kurma ve geliştirme, barınma, beslenme, ekonomik zorlukları aşma, sosyal ve kültürel gereksinimlerini karşılama, toplumsal baskılar ve gençliğin kendine özgü genel sorunlar da öne çıkan sorunlar arasında yer almaktadır (Şahin vd., 2009).

Üniversite öğrencilerinin en temel sorunlarından birini barınma sorunu oluşturmaktadır. Barınma problemi, özellikle ailesinden uzakta üniversite öğrencileri için yaşam ve sağlık sorunudur. Öğrenciye barınma yeri sağlamak ne kadar önemliyse, o yerin temiz olması ve öğrencinin kendisini o yerde rahat hissetmesi de o kadar önemlidir. Ailesiyle beraber ikamet ettiği ilde üniversite okuyacak olan öğrenciler ailesinin yanında konaklar, şehir dışında üniversite kazanan öğrenciler ise barınma sorununu tek başına veya birkaç arkadaşı ile evde kalma ya da özel veya devlet yurtlarında barınarak çözmektedirler. Üniversite öğrencilerinin büyük çoğunluğunu kapsayan bu barınma seçeneklerinden biri olan yurtlar, öğrencilerin günümüzün gereklerine uygun, modern ortamlarda huzur ve güvenli bir biçimde barındırılması, sosyal, kültürel açıdan gelişimini sağlayacak ortamın oluşturmasını amaçlamaktadır (Yavuzer vd., 2005; Arlı, 2013).

Üniversite yurtları, ailesinden uzak şehirlerde yükseköğrenim gören öğrencilerin barındıkları, ders saatleri dışında kalan boş zamanlarını en iyi şekilde değerlendirdikleri, ders çalışma ihtiyaçlarını karşılandıkları, bedensel, zihinsel ve kültürel yönden gelişimlerini sağladıkları, kişisel ihtiyaçlarını giderdikleri bir yaşam ortamını buldukları yerlerdir (Güldiken ve Özekicioğlu, 2004). Türkiye’de yurtlar; devlet yurtları, üniversite yurtları, özel yurtlar olmak üzere kendi aralarında ayrılmaktadırlar.

Çelik ve Arpacık (1991) tarafından yapılan araştırmada üniversite öğrencilerinin akademik hayatlarında başarılı ya da başarısız olma nedenleri arasında barınmanın önemi araştırılmıştır. Öğrencilerin ders başarılarında barınma yerlerine göre farklılıklar tespit edilmiştir. Öğrencilerin ders başarı notlarının ortalaması barınma şekline ailesi ile beraber 53.82, bir yakını ile beraber 55.34, arkadaşları ile evde 48.20, resmi yurttan 55.70 ve özel yurttan ise 53.86 olarak bulunmuştur. En yüksek ortalama ders başarı notu resmi yurttan barınma şeklinde bulunmuştur. En düşük ortalama ise arkadaşları ile evde barınma şeklinde hesaplanmıştır.

Sağlık ve beslenme faktörleri ile oldukça ilişkili bir faktör olan barınma, artan üniversite ve öğrenci sayısına karşılık öğrenci yurt kapasitelerinin yetersiz kalması, nedeniyle halen ciddi boyutlarda çözümlenmesi gereken bir sorundur (Kara, 2009). Barınma kapsamında öğrencilerin en çok gündeme taşıdıkları sorunlar; kahvaltısındaki gıdalar, yemek çeşitleri ve lezzeti, kantinin ihtiyacı, odalarda buzdolabı bulunmaması, etüt odalarının öğrenciler için yeterli olmaması, çalışma odasındaki malzemelerin ihtiyaçları karşılayamaması ve ders çalışmak için öğrenci sayısına göre eğitim ortamının bulunmaması şeklinde ifade edilmektedir (Gökçer, 2012).

Çelik ve Arpacık (1991) öğrencilerin başarısı için en uygun barınma şeklinin resmi öğrenci yurtları olduğu ve bunları sırası ile bir akraba yanında barınma, özel yurttan barınma ve kendi ailesi ile barınma şekillerinin izlediği belirlenmiştir. Arkadaşları ile birlikte kalan öğrenciler ise başarı sıralamasında en aşağıda yer almıştır.

Esatoğlu ve Köse (2002) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, yurt ve yurt hizmetleri ile ilgili sorunlar; yurtların sayıca azlığı, hijyenik ortamın yetersizliği, yurt yemeklerinin kalitesizliği ve pahalılığı, yurt personelinin ilgisizliği, çalışma ve uyku ortamının bozukluğunu içerdiği belirlenmiştir.

Güldiken ve Özekicioğlu (2004) çalışmasında özel yurttaki öğrencilerin en önemli sorunlarının TV izleyememe, özel yurttaki kız öğrencilerin en önemli sorunlarının ise temizlik olduğuna dikkat çekmişlerdir.

Filiz ve Çemrek (2007) araştırmalarında, Türkiye’de öğrencilerin sıklıkla karşılaştığı sorunlar arasında barınma sorunlarına dikkat çekmişler ve özel firmalar tarafından işletilen özel yurt, apart yurdu ve pansiyonların da sayısının artırılması ve yurt fiyatlarının günün şartlarına göre uygun bir şekilde belirlenmesinin önemine vurgu yapmışlardır. Böylece ekonomik durumları kısıtlı olan öğrencilere ve ailelerine kolaylık sağlanabileceğini öngörmüşlerdir.

Tekin vd. (2007), yurtlarda kalan öğrencilere yeterli rekreatif ortamların sunulmadığı, personelin boş zamanlar ve rekreasyon konusunda bilinçsiz ve ilgisiz kaldığı ve tesislerin yetersiz olduğu sonucu ortaya çıkmıştır.

Gökyer (2012) özel öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurt yönetiminden kaynaklanan sorunları öğrencilerin %47,2’i yurttaki yemek ücretinin yüksekliği, %41’i yurda son giriş saatinin erken oluşunu öncelikli sorun olarak göstermişlerdir.

Arlı (2013), gerçekleştirdiği araştırmada yurttaki/evde kalmanın öğrencilere kazandırdığı en önemli katkıları; bilgi paylaşımı, olgunlaşma, insanları tanımayı öğrenme, iyiyi ve kötüyü ayırt edebilme, güvenmeyi öğrenme, daha ölçülü harcama yapabilme, geniş arkadaş çevresine sahip olma, paylaşmayı öğrenme, kararlarını özgürce alabilme olduğu tespit edilmiştir.

Turan ve Ünsal (2014) araştırmasında, özel yurttaki öğrencilerin yurttan memnuniyetleri değerlendirilmiş ve öğrencilerin yurt memnuniyeti yurdun genel fiziki yeterliliği, sunulan yemek kalitesi ve fiyatı, yurt ücretleri miktarı, personelin tutumu, yurttaki ders çalışma olanaklarının yeterliliği ve boş vakitleri geçirecek sosyal alanların yeterliliği gibi temel boyutlarda ölçülmüştür.

Ok ve Girgin (2015) tarafından gerçekleştirilen araştırmada özel yurt işletmesinden barınma hizmeti satın alan öğrencilerin, hizmet kalitesi ve hizmet beklentileri araştırılmıştır. Özel yurtlarda kaliteli bir hizmet verebilmesi için fiziksel özelliklerin dışında yurdun güvenliğine, yurttaki çalışan personelin yaptıkları işe karşı olan hevesliliğine ve yurttaki öğrencilerin tüm ihtiyaçlarına empati kurarak cevap vermelerine dikkat çekmişlerdir. Öğrencilerin beklentilerini yurt personelinin daha güler yüzlü kibar ve saygılı olması ve yurt yöneticisini kolayca bulma isteği olarak göstermişlerdir. Öğrencilerin en memnun oldukları durum ise yurda giriş-çıkış saati olarak beyan edilmiştir.

Üniversite öğrencilerine barınma hizmeti sunma bağlamında özel yurt işletmeleri artan talep doğrultusunda üniversitenin bulunduğu yerleşim birimlerinde sayıca artmaktadır. Soyut mallar kapsamında değerlendirilen özel yurt işletmeciliği hizmetlerine yönelik araştırmaların sayıca artması, hizmet kalitesini yükselteceği bir gerçektir. Özellikle müşteri beklentileri ile doğru orantılı ve kaliteli hizmet sunulabilmesi için bu işletmelerin hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin ortaya çıkarılması ve hizmeti alan kişi veya kuruluşların beklentilerinin öğrenilmesi gerekmektedir.

YÖNTEM

Bu araştırmada özel yurtlardan hizmet satın alan üniversite öğrencilerinin satın alma motivasyonları ve memnuniyetleri ile demografik ve diğer özellikleri arasındaki farklılıklar betimsel araştırma yöntemi tarama modeli (geçmişte ya da halen var olan bir durumu olduğu şekliyle betimleme) kapsamında test edilmektedir. Araştırma kapsamında şu sorulara cevap aranmaktadır:

-Özel yurtlarda konaklamayı tercih eden üniversite öğrencilerinin yurt seçim motivasyonları ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Özel yurtlarda konaklamayı tercih eden üniversite öğrencilerinin yurt memnuniyetleri ile demografik ve diğer özellikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

Araştırmada satın alma motivasyonunu oluşturan fiziksel imkânlar, sosyal imkânlar ve ekonomik imkânlar ile satın alma motivasyonunu oluşturan yemek memnuniyeti, hizmet memnuniyeti, yönetsel memnuniyet ve çevresel memnuniyet bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır. Demografik ve diğer özellikler ise bağımsız değişkenler olarak kabul edilmiştir.

Araştırma 2015 yılında İl Milli Eğitim Müdürlüğü Özel Öğretim Hizmetleri'ne kayıtlı 27 özel yurttaki kalmakta olan 3.248 öğrenciyi kapsamaktadır. Deneklere ulaşım zorluğu, zaman ve maliyet gibi unsurlar kapsamında araştırmada örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde %95 güven aralığı ve Z değeri 1,96 olarak kabul edilmiş ve katılımcı sayısı 344 olarak saptanmıştır. Veriler 445 katılımcıdan anket tekniği kapsamında sağlanmıştır. Anket ölçeği; Gökyer (2012), Arlı (2013), Filiz ve Çemrek (2007), Güldiken ve Özekicioğlu (2004), araştırmalardan sağlanan ikincil veriler kapsamında araştırmacılar tarafından geliştirilmiştir. Anket ölçeği araştırmacılar tarafından kolayda örnekleme yöntemi ve yüz yüze görüşme tekniği kapsamında özel yurtlarda konaklayan üniversite öğrencilerine Ocak ve Haziran 2015 dönemi içerisinde uygulanmıştır. Katılımcılara 500 anket dağıtılmış, 480 anketten geri dönüş sağlanmıştır (geri dönüş oranı %96). Çalışma doğru kodlanmış 445 anket üzerinden gerçekleştirilmiştir.

Veri toplamak için kullanılan anket üç kısımdan oluşmaktadır. Anketin ilk kısmında; katılımcıların demografik (cinsiyet, yaş, okul türü, öğrenim şekli, sınıf, aylık gelir) ve diğer (özel yurttaki kalış süresi, kalınan kaçınıcı özel yurt sayısı) özellikleri sınıflama ölçeği; ikinci ve üçüncü kısımlarda yurt satın alma motivasyonları ve satın alma memnuniyetlerini belirlenmesine yönelik aralıklı ölçek kapsamında geliştirilen sorular yer almıştır. Aralıklı ölçek olarak 5'li Likert Ölçeği kullanılmıştır. Öğrencilerin özel yurt satın alma kararlarının ortaya çıkarılmasında 5'li Likert tipi (1=Hiç Katılmıyorum; 2=Az Katılıyorum; 3=Orta Düzeyde Katılıyorum; 4=Çok Katılıyorum; 5=Tamamen Katılıyorum) ölçek, yurt memnuniyetinin ortaya konulmasında 5'li Likert tipi (1=Hiç Memnun Değilim; 2=Az Memnunum; 3=Orta Düzeyde Memnunum; 4=Çok Memnunum; 5=Tamamen Memnunum) ölçek kullanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma katılımcılarına yönelik demografik (cinsiyet, yaş, okul türü, öğrenim şekli, sınıf, aylık gelir) ve diğer (özel yurttaki kalış süresi, kalınan özel yurt sayısı) özelliklerine yönelik tanımlayıcı bilgilerde (Tablo 1) öğrencilerinin %40,2'sinin erkek, %59,8'inin ise kadın olduğu tespit edilmiştir. Yaş dağılımlarında; %55,3'ü 17-21 yaş, %44,7'ü 22 yaş ve üzeri gruplarında toplanmıştır. Katılımcıların okul türü gözlemlendiğinde %16,6'sının meslek yüksekokulu, %7,6'sının yüksekokul, %75,7'sinin fakülte olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin sınıf dağılımları; 1. sınıf %39,3, 2. sınıf, %33,0, 3. sınıf %15,7 ve 4. sınıf %11,9 olarak tespit edilmiştir. Öğrencilerin aylık gelirleri incelendiğinde %31,2'sinin 500 ve altı, %50,3'ünün 501 ile 1000 TL arası, %18,4'inin 1001 ve üzeri gelire sahip olduğu tespit edilmiştir. Öğrencilerin özel yurttaki kaldığı süreye göre dağılımları; %41,3'ü 1 yıl ve altı, %29,7'si 2 yıl, %13,5'i 3 yıl ve %15,5'i 4 yıl ve üzeri olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların kaldığı özel yurt sayısında %63,6'sının ilk özel yurdu olduğu görülürken, %26,5'nun ikinci özel yurdu ve %9,9'nun üçüncü özel yurdu olduğu belirlenmiştir. Demografik ve diğer özellikler açısından cinsiyet yönünden kadın, yaş aralığında 17-21 yaş grubu, okul türü yönünden fakülte, öğrenim şekli açısından 1.öğretim, sınıf bakımından 1.sınıf, aylık gelir

bakımından 501 ile 1000 TL aralığı özel yurttaki kalış süresi olarak 1 yıl ve altı, kalınan özel yurt sayısı açısından ise birinci yurdum öne çıkmıştır.

Tablo 1: Demografik ve Diğer Özelliklerine İlişkin Bilgiler (n=445)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Değişkenler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Erkek	179	40,2	Aylık Gelir	500 TL ve altı	139	31,2
	Kadın	266	59,8		501-1000 TL	224	50,3
Yaş	17-21 yaş	246	55,3		1001 TL ve üzeri	82	18,4
	22 yaş ve üzeri	199	44,7		Özel Yurttaki Kalış Süresi	1 yıl ve altı	184
Okul Türü	MYO	74	16,6	2 yıldır		132	29,7
	Yükseköğretim	34	7,6	3 yıldır		60	13,5
	Fakülte	137	75,7	4 yıl ve üzeri		69	15,5
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	244	54,8	Kalınan Özel Yurt Sayısı	Birinci	283	63,6
	2. Öğretim	201	45,2		İkinci	118	26,5
Sınıf	1.Sınıf	175	39,3	Üçüncü	44	9,9	
	2. Sınıf	147	33,0				
	3. Sınıf	70	15,7				
	4. Sınıf	53	11,9				

Araştırma anketi kapsamında 5'li Likert aralıklı ölçeği kapsamında elde edilen ve öğrencilerin özel yurt satın alma motivasyonları ve memnuniyetlerine yönelik toplanan veriler bilgisayar ortamına aktarılarak veri tabanı oluşturulmuştur. Özel yurt hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin satın alma kararını etkileyen motivasyonlara yönelik faktör analizinde, 8 yargıya ait 3 faktör için KMO katsayısı 0,75, Bartlett Sphericity testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$ olup, varyans açıklama oranı; 73,82 ve güvenilirlik kat sayısı; 0,80 olarak belirlenmiştir. Faktör analizi sonuçları kapsamında Öğrencilerin özel yurt satın alma motivasyonları; sosyokültürel imkan, fiziksel imkan, ekonomik imkan olmak üzere üç boyutta toplanmıştır. Öğrencilerin özel yurt satın alma memnuniyetleri ise yemek memnuniyeti, hizmet memnuniyeti, yönetsel memnuniyet ve çevresel memnuniyet olmak üzere dört boyutla ilişkilendirilmiştir (Tablo 2). Bu sonuçlar Büyüköztürk (2007) tarafından belirtilen, verilerin faktör analizi için uygunluğunda KMO'nun 0,60'dan yüksek ve Bartlett Sphericity testinin anlamlı çıkması, tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyansın %30 ya da daha yüksek ve psikolojik bir test için hesaplanan güvenilirlik katsayısının 0,70 ve üzeri olması durumunda açıklayıcı olabileceğini vurgulamaktadır.

Tablo 2: Öğrencilerin Özel Yurt Satın Alma Motivasyonlarına Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Sosyokültürel İmkan Motivasyonu	2,55	1,14			31,632
Sosyokültürel etkinlikler (folklor, satranç vb)	2,21	1,35	0,807	0,768	
Revir bulunması	2,52	1,49	0,797	0,757	
Spor olanakları	2,57	1,44	0,791	0,759	
Kantin hizmetinin bulunması	2,87	1,47	0,697	0,777	
Fiziksel İmkan Motivasyonu	3,26	1,09			21,552
Yurt binasının fiziki görünümü	3,24	1,19	0,923	0,800	
Yurt binasının iç dekorasyonu	3,28	1,17	0,894	0,787	
Ekonomik İmkan Motivasyonu	3,03	1,31			20,631
Ödeme kolaylığı sunulması	3,11	1,40	0,884	0,779	
Fiyat uygunluğu	2,93	1,50	0,870	0,779	
Toplam Cronbach Alpha/Varyans Açıklama (%)				0,799	73,815

K-M-O Measure of Sampling Adequacy: 0,75

Bartlett's Test of Sphericity (Chi-Square / df / Sig: 1252,436/28/0,000)

Tablo 3: Öğrencilerin Özel Yurt Satın Alma Memnuniyetlerine Yönelik Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	σ	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Yemek Memnuniyeti	2,92	1,09			21,848
Yemeklerinin sıcaklığı	3,04	1,26	0,806	0,912	
Yemeklerinin besin değeri	2,90	1,19	0,790	0,909	
Yemeklerinin lezzeti	2,94	1,28	0,776	0,909	
Yemeklerinin kalitesi	2,93	1,32	0,760	0,907	
Yemek menüleri	2,82	1,32	0,666	0,909	
Hizmet Memnuniyeti	2,52	1,08			20,077
Kantinde satılan ürünlerin fiyatları	2,45	1,32	0,819	0,912	
Kantin hizmeti saatleri	2,71	1,40	0,798	0,913	
Kantinde satılan ürünlerin çeşitliliği	2,64	1,38	0,794	0,912	
Sosyokültürel olanaklara erişim	2,41	1,39	0,640	0,913	
Spor olanaklarına erişim	2,42	1,41	0,606	0,915	
Yönetmel Memnuniyet	3,13	1,07			17,848
Çalışanlarının öğrencilere davranışı	3,20	1,21	0,796	0,911	
Çalışanlarının öğrencilere ilgi ve alakası	3,04	1,29	0,776	0,911	
Ortak kullanım alanlarının temizliği,	3,11	1,28	0,750	0,910	
Odamanın temizliği	3,21	1,29	0,723	0,913	
Çevresel Memnuniyet	2,99	1,13			10,827
Yurt çevresindeki alışveriş imkanları	3,18	1,34	0,817	0,918	
Yurt çevresindeki yerel halkla ilişkiler	2,81	1,26	0,742	0,915	
Toplam Cronbach Alpha / Varyans Açıklama (%)				0,917	70,600

K-M-O Measure of Sampling Adequacy: **0,891** Bartlett's Test of Sphericity (Chi-Square / df / Sig: **4318,081/ 120 / 0,000**)

Faktör analizi sonucunda elde edilen satın alma motivasyonu ve satın alma memnuniyetine ilişkin boyutların katılımcıların demografik ve diğer özellikleri ile karşılaştırılmasında iki değişkenli gruplar (cinsiyet, yaş ve öğrenim şekli) için “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden fazla olan değişkenli gruplarda (okul türü, sınıf, aylık gelir, özel yurttaki kalış süresi ve kalınan özel yurt sayısı) ise “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” kullanılmıştır. Farklılık çıkan değişkenlerde farklılığın hangi değişkenden kaynaklandığının belirlenmesi içinse “Tukey HSD” analizi sonuçlarına başvurulmuştur.

Özel yurt hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin sosyokültürel imkan motivasyonlarının demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasında öğrencilerin okul türü ve kalınan özel yurt sayısı değişkenlerinde anlamlı farklılık tespit edilmiştir (Tablo 4).

Tablo 4: Sosyokültürel İmkan Motivasyonunun Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Okul Türü	Meslek Yüksekokulu (a)	74	2,17	1,12	5,810	0,003*	a-b a-c
	Yüksekokul (b)	34	2,88	0,96			
	Fakülte (c)	337	2,59	1,15			
	501 - 1000 TL	224	2,55	1,09			
	1001 TL ve üzeri	82	2,54	1,11			
Kalınan Özel Yurt Sayısı	Birinci (a)	283	2,49	1,13	3,904	0,021*	a-c b-c
	İkinci (b)	118	2,51	1,20			
	Üçüncü (c)	44	3,00	0,95			

*(p<0,05)

Farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığının belirlenmesi amacıyla, yapılan “Tukey HSD” analizi sonuçları kapsamında, okul türünün etki ettiği istatistiksel farklılıklar; meslek yüksekokulu ($\bar{x}=2,17$) ile yüksekokul ($\bar{x}=2,88$) ve fakülte ($\bar{x}=2,59$) arasında gerçekleşmiştir. Diğer bir farklılık ise kalınan özel yurt sayısında ortaya çıkmıştır. Birinci kalınan özel yurt ($\bar{x}=2,49$) ile üçüncü kalınan özel yurt sayısı ($\bar{x}=3,00$) ve ikinci kalınan özel yurt sayısı ($\bar{x}=2,51$) arasında ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar kapsamında yüksekokul öğrencileri ile birden fazla özel yurttan kalan öğrencilerinin barınma yerinde sosyokültürel imkan motivasyonlarını daha çok önemseydiğini söylemek mümkündür.

Öğrencilerin özel yurt satın alma kararlarında ekonomik imkan motivasyonlarının demografik ve diğer özelliklere karşılaştırılmasında ise Tablo 5'te görüldüğü üzere öğrencilerin özel yurttan kalış süresi ($p=0,043$, $p<0,05$), kalınan özel yurt sayısı ($p=0,031$, $p<0,05$) değişkenlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Tablo 5: Ekonomik İmkan Motivasyonunun Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Özel Yurttan Kalış Süresi	1 yıl ve altı (a)	184	2,95	1,35	2,743	0,043*	b-d
	2 yıl (b)	132	2,87	1,32			
	3 yıl (c)	60	3,16	1,23			
	4 yıl ve üzeri (d)	69	3,39	1,21			
Kalınan Özel Yurt Sayısı	Birinci (a)	283	2,95	1,31	3,509	0,031*	a-c
	İkinci (b)	118	3,04	1,30			
	Üçüncü (c)	44	3,51	1,27			

*($p<0,05$)

Farklılığın özel yurttan kalış süresi değişkeninde 4 yıl ve üzeri özel yurtlardan konaklama hizmeti alanlar ($\bar{x}=3,39$) ile 2 yıldır konaklama hizmeti alanlar ($\bar{x}=2,87$) arasında ve kalınan özel yurt sayısı değişkeninde; birinci özel yurt ($\bar{x}=2,95$) üçüncü özel yurt sayısı ($\bar{x}=3,51$) ortaya çıktığı saptanmıştır. Bu sonuçlar kapsamında yurttan kalış süresi uzayan ve çok sık yurt değiştiren öğrencilerin ekonomik imkan motivasyonunu daha çok önemseydiğini şeklinde yorumlanabilir.

Üniversite öğrencilerinin özel yurtlardan konaklama hizmeti satın alma kararlarında fiziksel imkan motivasyonlarının (yurt binasının fiziki görünümü, yurt binasının iç dekorasyonu) demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasında 0,05 anlamlılık düzeyinde, herhangi bir farklılık bulunamamıştır.

Özel yurt hizmeti satın alma sonrası memnuniyetlerinden yemek memnuniyetinin demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasına yönelik Tablo 6 verileri kapsamında yemek memnuniyeti boyutunda 1. sınıf ($\bar{x}=3,04$) ile 2. sınıf ($\bar{x}=2,65$) öğrencileri ve 2. sınıf ($\bar{x}=2,65$) öğrencileri ile 4. sınıf ($\bar{x}=3,14$) öğrencileri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir.

Tablo 6: Yemek Memnuniyetinin Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	244	2,74	1,10	-3,880	0,000*	
	2. Öğretim	201	3,14	1,03			
Sınıf	1. Sınıf (a)	175	3,04	1,03	4,732	0,003*	a-b b-d
	2. Sınıf (b)	147	2,65	1,12			
	3. Sınıf (c)	70	3,01	1,11			
	4. Sınıf (d)	53	3,14	1,04			

*($p<0,05$)

Hizmet memnuniyetinin demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasında (Tablo 7) özel yurttaki kalış süresi değişkeninde anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Cinsiyet değişkeninde kadınların ($\bar{x}=2,65$) erkeklerle ($\bar{x}=2,44$) göre hizmetlerden daha memnun oldukları, okul türünde yüksekokul öğrencilerinin ($\bar{x}=3,08$) melek yüksekokulu ($\bar{x}=2,05$) ve fakülte ($\bar{x}=2,57$) öğrencilerine göre daha çok memnun oldukları yönündedir. Özel yurttaki kalış süresi değişkeninde farklılık, 1 yıl ve daha kısa süre yurttaki kalan öğrencilerle ($\bar{x}=2,39$), 3 yıldır yurttaki kalan öğrencilerin ($\bar{x}=2,81$) memnuniyetleri arasında ortaya çıkmıştır. Bu durum evlerinden ayrılıp, ilk defa hayatın gerçekleri yüzleşen öğrencilerin beklentilerinin yüksekliği ile açıklanabilir.

Tablo 7: Hizmet Memnuniyetinin Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	179	2,65	1,05	1,986	0,048*	
	Kadın	266	2,44	1,09			
Okul Türü	Meslek Yüksekokulu (a)	74	2,05	1,02	12,632	0,000*	a-b a-c b-c
	Yüksekokul (b)	34	3,08	1,04			
	Fakülte (c)	337	2,57	1,06			
Özel Yurttaki Kalış Süresi	1 yıl ve altı (a)	184	2,39	1,02	3,023	0,029*	a-c
	2 yıldır (b)	132	2,48	1,13			
	3 yıldır (c)	60	2,81	1,06			
	4 yıl ve üzeri (d)	69	2,70	1,12			

($p<0,05$)

Yönetmelik memnuniyetinin demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasında öğrencilerin öğrenim şeklinde anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Tablo 8'de görüldüğü üzere farklılık 2. öğretim öğrencilerinin ($\bar{x}=3,28$), 1. öğretim öğrencilerine ($\bar{x}=3,01$) göre daha yüksek olduğu yönündedir. Bu durum 2. öğretim öğrencilerinin gündüz öğrencilerine göre daha çok ilişki kurmaları ile açıklamak mümkündür.

Tablo 8: Yönetmelik Memnuniyetinin Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P
Öğrenim Şekli	1. Öğretim	244	3,01	1,07	-2,603	0,010*
	2. Öğretim	201	3,28	1,06		

*($p<0,05$)

Çevresel memnuniyetinin (yurt çevresindeki alışveriş imkanları, yurt çevresindeki yerel halkla ilişkiler) demografik ve diğer özelliklere göre karşılaştırılmasına cinsiyet ve kalınan özel yurt sayısı değişkenlerinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır.

Tablo 9: Çevresel Memnuniyetinin Demografik ve Diğer Özelliklerle Karşılaştırılması (n=445)

Değişkenler	Gruplar	n	\bar{x}	σ	t/F	P	Tukey
Cinsiyet	Erkek	179	2,85	1,06	-2,045	0,041*	
	Kadın	266	3,08	1,17			
Kalınan Özel Yurt Sayısı	Birinci (a)	283	2,89	1,08	3,837	0,022*	a-c
	İkinci (b)	118	3,07	1,23			
	Üçüncü (c)	44	3,37	1,08			

*($p<0,05$)

Tablonun 20'de görüldüğü üzere çevresel memnuniyet düzeyinde "kalınan özel yurt sayısı" değişkeninde Birinci yurtda ($\bar{x}=2,89$) kalan öğrencilerin çevresel memnuniyetinin

üçüncü ($\bar{x}=3,37$) yurdunda kalanlara göre daha düşük olduğu yönündedir. Üçüncü defa yurt değiştiren öğrencilerin memnuniyetinin daha yüksek olması öğrencilerin barındıkları çevreyi tanıması ve çevreye göre yurt değiştirdikleri ile açıklanabilir.

SONUÇ

Yükseköğrenim sürecinde barınma ortamları, öğrencinin eğitim başarısını şekillendirebilen önemli bir öğedir. Bu kapsamda bir barınma mekanının öğrencinin birçok komplike ihtiyacını (güvenlik, beslenme, ders çalışma, sosyalleşme vb.) karşılayabilecek imkanlara sahip bulunması gerekmektedir. Bu kapsamda barınma ile ilgili paydaşların (öğrenciler, işletme yöneticileri, işgörenler, üniversiteler, yerel yönetimler) düşüncelerinin akademik çalışmalara taşınması ve öğrencilerin barınma sorununa yönelik araştırmaların sayıca artması oldukça önemlidir.

Üniversite öğrencilerinin özel yurt seçimine yönelik bilimsel temelli bir bakış açısı oluşturmaya yönelik tasarlanan bu çalışma, hizmet sektöründe satın alma kararı ile memnuniyet ilişkisine özel yurtlar perspektifinden katkı sağlamayı öngörmektedir. Bu çerçevede barınma yeri olarak özel yurtları tercih eden üniversite öğrencilerinin satın alma öncesi güdüleri ile satın alma sonrası memnuniyetlerinin belirlemek ve öğrencilerin demografik özellikleri ile karşılaştırmaktadır.

Özel yurt satın alma davranışı kapsamında üniversite öğrencilerinin özel yurt satın alma güdülerinde öncelik sırası özel yurtların sahip olduğu fiziksel imkanlar (özel yurt binası ve dekorasyonu) sağlanan ekonomik imkanlar (ödeme kolaylığı ve fiyat) ve sosyokültürel imkanlar (sosyokültürel etkinlikler, spor olanakları ve revir bulunması) yönündedir. Öğrencilerin satın alma sonrası memnuniyetleri ise yönetsel memnuniyet (çalışanlarının öğrencilere davranışı, ilgi ve alakası, ortak kullanım alanlarının ve odaların temizliği) yemek memnuniyeti (Yemeklerinin sıcaklığı, besin değeri, lezzeti, kalitesi ve menüler), çevresel memnuniyet (yurt çevresindeki alışveriş imkanları ve yerel halk) ve hizmet memnuniyeti (kantinde satılan ürünlerin fiyatları, kantin hizmet saatleri, sosyokültürel ve spor olanaklara erişim) öncelik sırasında şekillenmiştir.

Özel yurt hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin demografik ve diğer özellikleri ile satın alma motivasyonları arasında sosyokültürel imkan motivasyonları ile okul türü, özel yurttaki kalış süresi ve kalınan özel yurt sayısı değişkenlerinde anlamlı farklılıklar belirlenmiştir. Bu sonuçlar kapsamında yükseköğretim ve birden fazla özel yurttaki kalan öğrencilerinin barınma yerindeki sosyokültürel imkanları daha çok önemseydiğini söylenebilir.

Özel yurt hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin demografik ve diğer özellikleri ekonomik imkan motivasyonları arasında öğrencilerin özel yurttaki kalış süresi ve kalınan özel yurt sayısı değişkenlerinde anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Farklılıklar, 4 yıl ve üzeri özel yurtlardan konaklama hizmeti alanlar ile 2 yıldır konaklama hizmeti alanlar; birinci kalınan özel yurt ile üçüncü kalınan özel yurt sayısı arasında farklılık tespit edilmiştir. Bu sonuçlar kapsamında yurttaki kalış süresi uzayan ve çok sık yurt değiştiren öğrenciler için ekonomik imkan motivasyonları önemseydiğini söylemek mümkündür.

Özel konaklama hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin demografik ve diğer özellikleri ile yemek memnuniyeti boyutunda 1. sınıf ile 2. sınıf öğrencileri ve 2. sınıf öğrencileri ile 4. sınıf öğrencileri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu durum öğrencilerin yaşam gerçeklerini öğrenme durumu ile ilişkilendirilebilir. 1. sınıf öğrencileri çevreyi tanınamaları, 4. sınıf öğrencileri ise yaşamın gerçeklerini anlamaları nedeniyle yemeklerden memnun olmaktadır.

Özel konaklama hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin demografik ve diğer özellikleri ile hizmet memnuniyeti boyutunda özel yurttaki kalış süresi değişkeninde anlamlı

farklılık tespit edilmiştir. Farklılık, 1 yıl ve daha kısa süre yurttan kalan öğrencilerle 3 yıldır yurttan kalan öğrencilerin memnuniyetleri arasında ortaya çıkmıştır. Bu durum evlerinden ayrılıp, ilk defa hayatın gerçekleri yüzleşen öğrencilerin beklentilerinin yüksekliği ile açıklanabilir.

Özel konaklama hizmeti satın alan üniversite öğrencilerinin demografik ve diğer özellikleri ile çevresel memnuniyet boyutunda kalınan özel yurt sayısı değişkeninde farklılık belirlenmiştir. Birinci yurtda kalanların çevresel memnuniyeti düşük, üçüncü defa yurt değiştiren öğrencilerin memnuniyetinin daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durum öğrencilerinin çevreyi tanıması ve yurt değiştirdiklerinin sonucu olarak açıklamak mümkündür.

Bu araştırma sonuçları göstermiştir ki özel yurt işletmeleri geleceğe yönelik projeksiyon satış planlamalarında öğrencilerin motivasyonlarını dikkate almak zorundadırlar. Bu kapsamda özel yurt işletmesi yöneticilerinin belirli periyotlarda öğrencilerin beklenti ve memnuniyetlerini ölçme konusunda bilgi düzeylerinin artırılması faydalı olacaktır. Bununla birlikte gelecekte yapılacak benzer araştırmalarda bu araştırma kapsamında geliştirilen motivasyon ve memnuniyet ölçeklerinin başka illerde ve barınma mekanlarında (devlet yurdu, misafirhane) uygulanması farklı öngörüler oluşturabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akturan, Ulun (2007), Tüketici Davranışına Yönelik Araştırmalarda Alternatif Bir Teknik: Etnografik Araştırma. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(11). 237-252.
- Arlı, Erdal (2013), Barınma Yerinin Üniversite Öğrencilerinin Kişisel ve Sosyal Gelişim ve Akademik Başarı Üzerindeki Etkilerinin Odak Grup Görüşmesi ile İncelenmesi, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 3(2), 173-178.
- Blythe, Jim (2006), *Marketing*. London-Thousand Oaks-New Delhi: SAGE Publications.
- Büyükoztürk, Şener (2007), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum*. Ankara: Pagem A Yayıncılık.
- Çakmak, Ali Çağlar ve Gümüşbuğa, Fikret (2013), Yerel Ürünlerin Pazarlara Açılmasında Alternatif Bir Ticaret Modeli Olan İnsaflı Ticaretin Yerel Üreticiler Tarafından Kullanılabilirliğinin Araştırılması: Karabük İlinde Bir Uygulama. 18. Pazarlama Kongresi Bildiri Kitabı, Kars.
- Çelik, Bülent ve Arpacık, Rafet (1991), Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Öğrencilerinin Barınma Koşullarının Ders Başarıları Üzerine Etkisinin Biyometrik Analizi. *Ankara Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi*, 38(3), 417-432.
- Dilek, Serkan ve Çolakoğlu, Nurdan (2011), The Relationship Between Income and Consumption after Global Financial Crisis, *China-USA Business Review*, 10(12), 1221-1230.
- Erciş, Aysel; Ünal, Sevtap ve Can, Polat (2008), Tüketicileri Yaşam Tarzları ve Beyaz Eşya Satın Alma Karar Süreçleri Açısından Alt Gruplara Ayırmaya Yönelik Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Endüstriyel Sanatlar Eğitim Fakültesi Dergisi*, (22), 35-49.
- Ersoy, Ali Fuat ve Arpacı, Fatma (2003), Üniversite Öğrencilerinin Konut Koşullarının ve Konutta Yaşamayı Tercih Etme Nedenlerinin İncelenmesi. *Milli Eğitim Dergisi*, (158), Web: <http://dhgm.meb.gov.tr/yayimler/dergiler/Milli_Egitim_Dergisi/158/ersoy.htm> Erişim: 22 Eylül 2014.

- Esatoğlu, Afsun Ezel ve Köse, Ayşen (2002), Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Kendi Sağlık Sorunlarıyla İlgili Düşünceleri. *Ankara Üniversitesi Dikimevi Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Yıllığı*, 3(1), 7-12.
- Filiz, Zeynep ve Çermek, Fatih (2007), Üniversite Öğrencilerinin Barınma Sorunlarının Uygunluk Analizi ile İncelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 207-224.
- Gerlevik, Derya (2012), İnternet Üzerinden Alışverişin Tüketici Davranışı Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Güldiken, Nevzat ve Özekicioğlu, Halil (2004), “Anadolu Üniversitelerinde Ailelerinden Uzakta Öğrenim Gören Öğrencilerin Barınmaya İlişkin Sorunları”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(1), 163-180.
- Gökkyer, Necmi (2012), Özel Öğrenci Yurtlarında Kalan Öğrencilerin Yurt Yönetiminden Kaynaklanan Sorunlara İlişkin Görüşleri (Elazığ İli Örneği). *International Journal of Social Science*, 5 (4), 75-94.
- Kara, Ömer (2009), Yükseköğretimde Barınma Sorunu Türkiye’de Öğrenci Yurtları ve Dünyadan Örnekler. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Koçbeker, Vildan Doğan (2007), Alaeddin Keykubat Yerleşkesinde Yurtlarda Barınan Öğrencilerin Sorunlarının Eğitimlerdeki Başarı Düzeylerine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Kotler, Philip (2000), *Marketing Management*, New Jorsey.
- Ok, Mehtap Akçıl ve Girgin, Fatma Merve (2015), Ankara’da İki Özel Yurt İşletmesinde SERVQUAL Yöntemi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295-323.
- Örücü, Edip ve Tavşancı, Savaş (2001), Gıda Ürünlerinde Tüketicinin Satın Alma Eğilimini Etkileyen Faktörler ve Ambalajlama. Web: <http://www.sobbadiad.mu.edu.tr/index.php/asd/article/view/59/64> Erişim: 22 Eylül 2016
- Özdemir, Şuayip ve Yaman, Fikret (2007), Hedonik Alışverişin Cinsiyete Göre Farklılaşması Üzerine Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(2), 81-91.
- Özgüven, İ. Ethem (1992), Üniversite Öğrencilerinin Sorunları ve Başetme Yolları. *H. Ü. Eğitim Fakültesi Dergisi*, (7), 5-13.
- Şahbaz, Ramazan Pars ve Şapcılar, Mustafa Cüneyt (2014), Satın Alma Karar Sürecini Etkileyen Faktör Olarak Ailenin Seyahat Acentaları Müşterileri Açısından Analizi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(4), 69-86.
- Şahin, İdris; Fırat, Necla Şahin; Zoraloğlu, Yunus Remzi ve Açıkgöz, Kemal (2009), Üniversite Öğrencilerinin Sorunları. *E-Journal of New World Sciences Academy*, 4(4), 1435-1449.
- Tarı, Recep ve Pehlivanoğlu, Ferhat (2007), Kocaeli İlinde Tüketici Davranışlarının Gelir-Harcama Grupları İlişkisi Açısından Analizi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(13), 192-210.

- Tekin, Murat; Yıldız, Mustafa; Akyüz, Murat ve Uğur, Oruç Ali (2007), Karaman Yükseköğrenim Kredi ve Yurtlar Kurumunda Kalan Üniversite Öğrencilerinin Rekreatif Etkinliklere Katılım ve Beklentilerinin İncelenmesi. *Erzincan Eğitim Fakültesi Dergisi*, 9(1), 121-135.
- Turan, Aykut Hamit ve Ünsel, Ahmet (2014), Üniversite Öğrencilerinin Yurt Memnuniyetleri Anketi. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 2(4), 91-100.
- Türkay, Ayşegül (2011), Satın Alma Davranışları Açısından Üniversite Öğrenciler Arasında Marka Bağımlılığının Önemi: Batı Akdeniz Üniversitesi Üzerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yarangümelioğlu, Derya ve Büyüker, İşler Didar (2014), Marka Bağlılığı ve Etnosentrizm Çerçevesinde Tüketici Satın Alma Davranışları. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (39), 91-110.
- Yavuzer, Haluk; Meşeci, Filiz; Demir, İlkay ve Sertelin, Çare (2005), Günümüz Üniversite Gençliğinin Sorunları. *Hasan Ali Yücel Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 79-91.

Extended Abstract:

The majority of the students that are included in the university education have to continue their studies in another city far from their families. As a result of this situation, the students are struggling against problems such as adapting to a new and unfamiliar environment, developing relationships with new people, accommodation, nutrition, overcoming economic difficulties, meeting social and cultural needs and societal pressures resulted from cultural differences. Along with that, the very first problem the university students encounter is the accommodation problem. The methods preferred by the university students in Turkey in order to solve this accommodation problem can be listed as renting private flat, staying with close relative, public dormitories, university dormitories, guest houses and private boarding houses.

In this study, it is aimed to reveal the private dormitory purchasing behaviors of the students that choose private dormitories as their place of accommodation throughout their studies. In accordance with this aim, data was acquired from 445 university students staying at private dormitories in the city of Karabuk through using survey technique in the period of February – June 2015. Within the scope of survey data, purchasing decision (physical opportunities, socio-cultural opportunities, economic opportunities) and purchasing satisfaction (food satisfaction, socio-cultural satisfaction, environmental satisfaction) relation, “t-test for independent samples”, “single factor variance analysis”, and “Turkey (HSD) test” were analyzed.

While in the private boarding house purchasing decisions of the students, physical abilities rank the first, their administrative satisfaction expectations in their satisfaction after the purchase became prominent. Within the scope of these results, it will be useful for the private boarding houses considering to sell accommodation service for the potential students in the future, to develop themselves in these matters.