

## ÜNİVERSİTELERDE HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL ANALİZİ İLE ÖLÇÜLMESİ: CELAL BAYAR ÜNİVERSİTESİ'NDE BİR UYGULAMA

Mustafa GERŞİL<sup>1</sup>

Hüseyin GÜVEN<sup>2</sup>

### Özet

Üniversiteler eğitim sistemi üzerinde stratejik öneme sahiptir. Hizmet kalitesini iyileştirme ve geliştirmenin ilk aşaması, hizmet kalitesinin ölçümüdür. Örgütler, sunmuş oldukları hizmetin kalitesi hakkında ne kadar fazla doğru ve güvenilir bilgilere sahip olursa, kalitenin daha yüksek düzeylere çıkarılması noktasında daha etkin olabilirler. Bu çalışma, Celal Bayar Üniversitesi'nde hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL yöntemini kullanarak, öğrencilerin beklentilerini ve algılarını beş boyutta (fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ve her bir ifade ile ayrı ayrı tespit ederek öğrencilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkların her bir boyut ile her bir ifade için değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma sonucunda öğrenciler açısından genel olarak Celal Bayar Üniversitesi'nin verdiği hizmetlerin tüm boyutlarda beklentilerinin altında kaldığı görülmüştür. Bunun yansıması, kalite boyutları açısından üniversite öğrencilerinin en fazla "Güven" ile ilgili özelliklere önem verdiği görülmekte iken; en az önem verilen hizmet boyutunun "Heveslilik" olduğu saptanmıştır. Ayrıca, öğrenciler açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan boyut "Empati" iken en az karşılayan boyut ise, "Güven" boyutu olarak bulunmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet, Servqual, Üniversite, Hizmet Kalitesi

**Jel Kodları:** M10, C4, I21, M31

<sup>1</sup> Doç.Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü, mustafagersil@yahoo.com

<sup>2</sup> Uzman, Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Doktora Öğrencisi, huseyin0709@msn.com

## ***MEASUREMENT WITH SERVQUAL ANALYSIS OF SERVICE QUALITY IN UNIVERSITIES: AN APPLICATION ON CELAL BAYAR UNIVERSITY***

### ***Abstract***

*Universities have a strategic significance on education system. The first stage of betterment and improvement of service quality is the measurement of service quality. The more exact and safer information the organizations have about the service that they render, the more efficient they can become in terms of improving the quality for a higher level. This study is aimed to evaluate the differences between students' expectations and perceptions for each dimension (Tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) and for each definition by using SERVQUAL method in order to identify the expectations and perceptions of students in five dimensions with each definition separately. At the end of the study, it is seen that generally the services of Celal Bayar University are below expectations in terms of all dimension according to the students. Besides, while it is obvious that university students give importance to the features related to "Assurance" in terms of quality dimensions, it is found that the least important service dimension is "Responsiveness". Also, whereas the quality dimension which meets the expectations is "Empathy", the one which meets the expectations the least is "Assurance".*

***Key Words:*** Service, Servqual, University, Service Quality

***Jel Codes:*** M10, C4, I21, M31

## GİRİŞ

Her insan, hayatı süresince birtakım ihtiyaçlarla karşı karşıya kalmaktadır. Bu ihtiyaçların hayati olanları ve bulunduğu koşullardaki durumlara uygun olarak diğer kişilere göre farklı olanları söz konusudur. Ancak, yine bulunulan koşullara göre aynı ihtiyaca sahip insanların bulunması normaldir. Aynı ihtiyaca sahip bu insanlara cevap vermek için sunulan hizmetler ve ürünler farklılık gösterebilir. Bu nedenle, insanlar ihtiyaçlarına cevap verebilecek ürün veya hizmetler içinden uygun olanları seçmek zorunda kalacaktır.

Bir ülkenin gelişimi düşünüldüğünde, fiziki sermaye birikiminin yanında beşeri sermayenin niteliği de önem arz eder. Beşeri sermayenin niteliğini belirleyen esas faktör eğitimidir. Eğitim ve öğretim nitelikli iş gücünün oluşmasındaki önemi büyüktür. Buradan yola çıkarak, üniversitelerin eğitim sistemi üzerinde stratejik öneme sahip olduğu söylenebilir (Gürcan-Sultan vd. 2015). Aynı zamanda üniversiteler de, diğer eğitim kurumları gibi hizmet üreten eğitim kurumlarıdır. Türkiye'de yıllar itibarıyla üniversite sayısı giderek artmaktadır. YÖK'ün listesine göre, ülkemizdeki üniversite sayısı 193'tür. Bunların 109 tanesi devlet üniversitesi, 76'sı vakıf üniversitesi ve 8'i vakıf meslek yüksekokuludur (YÖK, 2016).

Üniversitelerin sayı ve kontenjanlarındaki artış, beraberinde hizmet işletmesi olan üniversiteler arasındaki rekabeti de arttırmaktadır. Bu sebeple üniversitelerde verilen öğretim hizmetinin kaliteli olması ve ihtiyaçlara cevap verebilmesi büyük öneme sahiptir. Öğrencilerin ne beklediklerini iyi analiz edip, bu beklentilere cevap verebilecek eğitim hizmetini sağlamak gerekmektedir. Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması sebebiyle, eğitim hizmetinin müşterisi konumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten duydukları memnuniyet üniversiteler açısından büyük öneme sahiptir (Tayyar-Dilşeker, 2012). Bir işletmenin rekabet avantajı kazanacağı en geçerli yol, rakiplerine göre daha kaliteli hizmet üretmek veya diğer bir deyişle, tüketici beklentilerine cevap verebilmektir (Altan-Atan vd. 2003). Üniversiteler ve yüksek eğitim kurumları, uluslararası seviyede yüksek kaliteli öğrencileri ve akademik personeli çekebilmek için birbiriyle rekabet etmek zorundadırlar. Eğitim ve öğretim, bir iş sektörü olduğu için; eğitim pazarı, müşterilere ürünleri pazarlamaya benzer standartları geliştirmektedir. Bu da eğitimde daha çok müşteri yönelimli hizmet yaklaşımının gelişmesini sağlamaktadır (Melewar-Akel, 2005).

Üniversitelerde eğitim hizmetleri soyuttur; üretim ve tüketim aynı zamanda gerçekleşir, homojen değildir, dayanıksızdır (Şahin, 2011: 60-61). Hizmetin soyut, dayanıksız ve değişken olması sebebiyle hizmet kalitesinin ölçülmesi ürün kalitesini ölçmeye göre daha zordur. Bu zorluklara karşı bir hizmet işletmesi müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini bilmek ve müşteri beklentilerini daha iyi analiz edebilmek için hizmet kalitesini ölçmelidirler. Hizmetten kalite beklentisi tüketiciden tüketiciye farklılık gösterdiği için, ayrıntılı bir şekilde müşteri beklentilerini saptayabilmek zaman ve maddi açıdan işletme için sıkıntı doğurabilir. Bu nedenle SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir. Müşterilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri, üründe olduğu gibi yalnızca çıktıyla değil hizmetin sunumuyla da ilişkilendirilir. Hizmet kalitesi, beklenen ile gerçekleşen performans arasındaki farktan yola çıkılarak saptandığından SERVQUAL ölçeği kullanımı hem daha ayrıntılı bilgi almada hem de güncellenmesinin daha basit olması açısından hizmet kalitesini belirleyen araştırmalarda yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Yılmaz-Filiz vd. 2007).

SERVQUAL ölçeği kullanılarak yapılan birçok çalışma olmasına rağmen eğitim alanında az sayıda çalışma vardır. Bu çalışmalar şunlardır:

Altan vd. (2003) yaptıkları çalışmada; SERVQUAL ölçeğinin 22 ifadesini kullanmış ve bu ölçeğin; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutlarını doğrulanmışlardır.

Yılmaz vd. (2007) yaptıkları çalışmada, kalite boyutları açısından üniversite öğrencilerinin en fazla "hizmette yeterlilik" ve "heveslilik" boyutuna önem verdiklerini ortaya koymuşlardır.

Türel ve Aytaç (2014) yaptıkları çalışmada ise; bölüm, cinsiyet ve öğrenim gideri bazında beklenen-algılanan hizmet kalitesi farkının olmadığını; algılanan kalitenin beklentilerin altında gerçekleştiğini, dolayısıyla öğrenci beklentilerinin tam olarak karşılanmadığını vurgulamışlardır.

Çalışmanın devam eden kısmında önce hizmet, kalite ve hizmet kalitesi kavramları açıklanacak, daha sonra SERVQUAL metodu ile ilgili bilgi verilecek arkasından, Celal Bayar Üniversitesi'ndeki hizmet kalitesinin ölçümüyle ilgili yapılan çalışma değerlendirilecek ve son olarak da sonuç ve tartışma bölümüyle çalışma tamamlanacaktır.

## I- HİZMET, KALİTE ve HİZMET KALİTESİ KAVRAMLARI

Akademik dünyada "Hizmet" kavramına yönelik farklı tanımlar yapılmıştır. "Hizmet; Tüketicilerin mülkiyetle ilişkisi olmaksızın satın aldıkları faydalardır" (Mucuk, 1994: 74). Bir başka tanıma göre ise; "Hizmet, tüketici gereksinimlerinin karşılanması amacıyla oluşturulan maddi niteliği olmayan bir üründür" (Kuriloff- Hemphill vd., 1993: 247).

Hizmetler genel olarak üretim içeren ve üretim içermeyen hizmetler olarak iki türdür (Esin, 2002: 15). Üretim içermeyen hizmetlerin genel özellikleri; soyut olması, saklanamaması yani stoklanamaması, heterojen olması, sunum ve alımın eş zamanlı olmasıdır (Bennet, 1986: 16).

"Bir ürün veya hizmetin belirlenen veya olabilecek ihtiyaçları karşılama kabiliyetine dayanan özelliklerinin toplamı" kalite olarak tanımlanır (Kuş, 1999: 4). Kotler'e göre Kalite ise, "bir ürünün müşteriler tarafından değinilen veya ima edilen istekleri karşılayabilme yeteneğine sahip niteliklerinin toplamıdır" (Kotler,1996: 56).

Kalite kavramının yeri, müşterilerin zihnindedir. Bu sebeple işletmeler, müşterilerin zihninde güçlü bir kalite algısı oluşturmalıdır. Dolayısıyla üniversiteler de hizmetlerinden yararlananların zihninde güçlü bir kalite algısı yaratmalıdır.

Verilen kalite ve hizmet tanımları ışığında hizmet kalitesi kavramı tanımlanacak olursa; "Hizmet kalitesi, müşterinin hizmeti satın aldıktan sonra o hizmetten sağladıklarının kendisinde yarattığı duygu olup, söz konusu hizmetten ne kadar tatmin olup olmadığını ifade etmektedir" (Esin, 2002). Hizmet kalitesini iyileştirme ve geliştirmenin ilk aşaması hizmet kalitesinin ölçümüdür. Örgütler sunmuş oldukları hizmetin kalitesi hakkında ne kadar fazla doğru ve güvenilir bilgilere sahip olursa, kalitenin daha yüksek düzeylere çıkarılması noktasında daha etkin olabilirler (Usta-Memiş, 2010: 334- 335).

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde pek çok farklı yöntem kullanılmıştır. Yapılan çalışmalar farklı yönlerden incelenerek, yeni yöntemler bulunmuştur. Bu çalışmaların neredeyse hepsinde, hizmet kalitesinin geliştirilmesi yönünde önerilerde bulunulmuş, müşteri memnuniyeti, personel memnuniyeti, incelenen kurumun performansı ve verimlilik gibi farklı değişkenlerin üzerindeki etkisi incelenmiştir. Hizmet kalitesinin ölçülmesinde, günümüzde en yaygın kullanılan yöntemlerden biri de; SERVQUAL yöntemidir. Eğitim hizmetlerinde kalite düzeyinin belirlenmesi, büyük ölçüde bu hizmeti alan öğrencilerin beklenti algılarının tespit edilerek standardize edilmiş ölçütlere göre değerlendirilmesine bağlıdır. SERVQUAL metodu tam olarak bu beklenti ve algı düzeylerinin belli kriterlere göre değerlendirilmesine imkân sağlamaktadır (Türel-Aytaç, 2014).

## II. HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜM METODU

Parasuraman, Zeithaml ve Berry hizmet kalitesini ölçmek için, SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir. Bu ölçme yöntemi, 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde; tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise, söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ölçekte tamamen katılıyorum ile kesinlikle katılmıyorum arasında değişen yedili

likert ölçeği kullanılmıştır. Parasuraman, Zeithaml ve Berry öncelikle, hizmet kalitesini tanımlamaya ve onu etkileyen faktörleri bulmaya daha sonra da, ölçülebilir hale getirebilmek için her hizmet türüne uygulanabilecek genel bir model geliştirmeye çalışmışlardır (Filiz-Yılmaz vd. 2010: 63).

Müşteri beklentileri ve algılarının belirlenmesi ve sonra bu iki faktör arasındaki farkın bulunması SERVQUAL yönteminin özünü oluşturur. Bu farkın büyüklüğü, Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından hizmet kalitesi olarak tanımlanmıştır. Müşterinin hizmet algısı ve beklentisi arasındaki farkı ölçmeye çalışan Parasuraman, Zeithaml ve Berry, bir hizmet işletmesinde hizmet kalitesini etkileyecek 5 nokta tespit etmişlerdir. Boşluk (gap) adını verdikleri bu farklar hizmeti veren ile alanın beklenti ve algıları açısından birbirlerine ne kadar yaklaştıklarını ortaya koyar. Parasuraman, Zeithaml ve Berry genel olarak tüm hizmet sağlayan organizasyonlarda geçerli olan beş hizmet kalitesi boyutundan söz etmektedir. Bu boyutlar: Fiziksel özellikler, Güvenirlilik, Heveslilik, Güven ve Empati'dir.

Hizmet kalitesinin yukarıda belirtilen kriterlere göre ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar;

- 1) Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet → Düşük Kalite
- 2) Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet → İdeal Kalite
- 3) Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet → Doyurucu Kalite

Beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması durumunda, kalite kabul edilemez düzeydedir. Beklenen hizmetin algılanan hizmete eşit olması durumunda, doyurucu kalite düzeyine ulaşılır. Son olarak, beklenen hizmetin algılanan hizmetten düşük olması durumunda ise, ideal kalite gerçekleşmiş demektir (Yılmaz, 2007).

### **III. UYGULAMA: ÜNİVERSİTELERDE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ**

Eğitim-öğretim düzeyi; sosyal kültürel aktiviteler ve kendilerine gösterilen ilgi bakımından öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ölçülmesiyle belirlenebilir. Öğrencilerin beklentilerinin ölçülmesi, bazı değişkenler açısından kolayken bazılarında ise zordur. Örneğin; üniversitelerde bulunan kütüphane, dokümantasyon veya materyal bakımından ele alındığında bunları sayılarla ifade edip ölçmek kolay olabilir. Ama, öğrencilerin kendilerine gösterilen ilgi veya kültürel aktiviteler kriterine göre beklenti hem öğrenciden öğrenciye değişeceğinden, hem de bunu sayılarla değerlendirebilmek zor olacağından SERVQUAL ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir (Yılmaz-Filiz vd. 2007:354).

Bu çalışmada da; SERVQUAL ölçeğinden yararlanılarak Celal Bayar Üniversitesi'ndeki öğrencilerin, mükemmel üniversiteden beklentileri ve kendi üniversiteleri ile ilgili algıları arasındaki farklar tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca, yine Celal Bayar Üniversitesi'nden hizmet alan bir öğrenci olarak hizmet kalite özelliklerine verdikleri önem belirlenmeye çalışılmıştır.

#### **III.I Araştırmanın Amacı ve Metodolojisi**

Celal Bayar Üniversitesi'nde hizmet kalitesinin ölçümünde, SERVQUAL yöntemini kullanarak öğrencilerin beklentilerini ve algılarını beş boyutta (fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati) ve her bir soruyla ayrı ayrı ölçerek öğrencilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkların her bir boyut ile her bir soru için değerlendirilmesi çalışmanın amacını oluşturmaktadır.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry yaptıkları çalışmalar sonucunda, müşteri beklentilerinden yola çıkarak hizmet kalitesini beş boyut altında toplamışlardır. Bu boyutlardan yola çıkarak, SERVQUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. Dolayısıyla öğrencilerin beklenti ve memnuniyetlerini

belirlemede SERVQUAL ölçeği yeterli olacaktır. Bu araştırmada SERVQUAL ölçeği öğrencilere uygulanmış ve bulgular açıklanarak tartışılmıştır.

### III.II Örneklem ve Veri Toplama Aracı

Çalışma, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (İİBF) öğrencilerine yönelik yapılmıştır. İİBF; İşletme, İktisat, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (ÇEKO), Kamu Yönetimi, Ekonometri, Maliye ile Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler bölümü olmak üzere yedi bölümden oluşmaktadır. Tüm bölümlerde de normal ve ikinci öğretim mevcuttur. İİBF'nin 2015-2016 eğitim- öğretim bahar döneminde örgün öğretime kayıtlı toplam 6441 öğrencisi bulunmaktadır. Çalışma yapılırken, 1. sınıf öğrencileri ile öğrenci sayısının azlığı nedeniyle Siyaset Bilimi ve Uluslararası İlişkiler Bölümü öğrencileri kapsam dışında tutulmuştur. Bu nedenle, araştırmamızın evrenini 5082 öğrenci oluşturmuştur. Örneklem grubu oluşturulurken öğrencilerin bölüm bazındaki dağılımları da dikkate alınarak, tabakalı örneklem metodundan faydalanılmış ve katılımcılar tesadüfi olarak seçilmiştir.

5082 öğrenciden oluşan evren için örneklem büyüklüğünün % 5 güven aralığına göre 254 öğrenci olması yeterlidir. Ancak, ana kitleye daha yakın olması amacıyla 1000 öğrenciye anket uygulanmış ve uygulanan anketlerden toplam 926 tanesi geri dönmüştür. Geriye dönen anketlerden 31 tanesinde, ölçeklerden en az bir tanesinin doldurulmaması nedeniyle bu anketler analize alınmamıştır. Sonuç olarak, analiz 895 anket üzerinden elde edilen verilere dayanılarak yapılmıştır.

İİBF öğrencilerine yönelik uygulanan ankette; Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Geliştirilmiş olan SERVQUAL ölçeğinde dört bölüm yer almaktadır. Soru formunun ilk bölümünde, demografik sorular vardır. İkinci bölümde öğrencilerin, hizmet kalitesini algılamının beş boyutunu, ne oldukları belirtilmeden, toplamı 100 olacak şekilde puanlamaları istenmiştir. Üçüncü bölümde, öğrencilerin mükemmel üniversiteden beklentilerini ölçmeye yarayan sorular bulunmaktadır. Dördüncü bölümdeki sorular ise, öğrencilerin kendi üniversitelerinden algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye çalışan sorulardır.

Parasuraman ve arkadaşlarının modelinde yer alan ifadeler aşağıdaki Tablo 1'de verilmiştir. Her bir boyutun altında yer alan ifadeler açıkça tanımlanmıştır. (Parasuraman-Berry vd 1990).

**Tablo 1: Kalite Boyutları ve İfadeleri**

<b>Fiziksel Özellikler</b>	1- Mükemmel Üniversiteler modern görünümlü donanıma sahiptir. 2- Mükemmel Üniversitelerin binaları ve ofisleri göze hoş görünür. 3- Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri (ve diğer çalışanları) temiz ve düzgün görünümlüdürler. 4- Mükemmel Üniversitelerde hizmet verilirken kullanılan araç-gereçler göze hoş görünürler.
<b>Güvenirlilik</b>	5- Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri ve çalışanları verdikleri sözleri zamanında yerine getirir. 6- Mükemmel Üniversitenin çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda, sorunu çözmek için yakın ve samimi bir ilgi gösterir. 7- Mükemmel Üniversitelerde çalışanlar hizmetlerini ilk seferde ve doğru olarak verirler. 8- Mükemmel Üniversitelerde çalışanlar bir hizmeti daha önceden söyledikleri zamanda verirler. 9- Mükemmel Üniversiteler kayıtların ve bilgilerin hatasız tutulması konusunda çok hassastır.

<b>Heveslilik</b>	10- Mükemmel Üniversitede öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterirler. 11- Mükemmel Üniversitede öğretim üyeleri yenilik, gelişim ve çağa uyum konusunda topluma önderlik yapmaya isteklidirler. 12- Mükemmel Üniversitelerin öğretim üyeleri ve çalışanları her zaman öğrencilere yardımcı olmaya gönüllüdürler. 13- Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri ve çalışanlar hiç bir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değillerdir.
<b>Güven</b>	14- Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri ve çalışanlarının davranışları öğrencilerde güven duygusu uyandırır. 15- Mükemmel Üniversitelerde öğrenci öğretim üyesi ve çalışanlarla olan ilişkilerinde kendini güvende hisseder. 16- Mükemmel Üniversitelerde öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindirler. 17- Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri ve çalışanlar öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler.
<b>Empati</b>	18- Mükemmel Üniversitelerde çalışanlar her öğrenciyle tek tek ilgilenir. 19- Mükemmel Üniversitelerde çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenmiştir. 20- Mükemmel Üniversiteler her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenen çalışanlara (öğretim üyelerine) sahiptir. 21- Mükemmel Üniversitenin öğretim üyeleri ve çalışanları öğrencilerin özel isteklerini anlarlar. 22- Mükemmel Üniversitelerde öğretim üyeleri öğrencilerin başarılarını her şeyin üstünde tutar.

### III.III Veri Analizi ve Kalite Skorlarını Hesaplanması

Araştırmada elde edilen veriler, bilgisayar ortamında SPSS (Statistical Package for Social Sciences) 21.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verileri değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiksel metotları (sayı, yüzde, ortalama, standart sapma) kullanılmıştır. Çalışmadaki anket sorularının ölçek güvenilirliği, Cronbach Alfa Katsayısı ile kontrol edilmiştir. Alfa ( $\alpha$ ) katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır (Kalaycı, 2006):

$0.00 \leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçeğin güvenilirliği düşük,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek güvenilir ve

$0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Yapılan analiz sonucu, ölçeklere ait Cronbach alfa değerlerinin 0.949 olduğu görülmüştür. Bu da soruların ölçek güvenilirliğinin yüksek derece sağlandığı şeklinde yorumlanmaktadır.

SERVQUAL Skoru = Algılama Skoru – Beklenti Skoru olarak belirlendiğinden SERVQUAL Skoru -6 ile +6 arasında değişecektir. SERVQUAL skorunun pozitif bulunması, öğrencilerin beklentilerinin geçildiği şeklinde yorumlanmakta bu doğrultuda öğrencilerin, üniversite hizmetlerine yönelik kalite algılarının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. SERVQUAL skorlarının negatif olması durumunda, öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı, bu

nedenle öğrencilerin üniversitenin hizmetlerine yönelik kalite algılarının düşük olduğu anlamına gelecektir. SERVQUAL skorunun sıfır olması halinde, öğrencilerin beklentilerinin en azından karşılandığı, buradan yola çıkarak da üniversitelerin hizmet kalitesinin “tatminkâr” olduğu yorumu yapılabilecektir. Diğer taraftan, üniversitelerin algılanan hizmet kalitesini değerlendirmede hesaplanan negatif ve pozitif skorların derecesi de önem taşımaktadır. SERVQUAL skorunun +6’ e yaklaşması öğrencilerin beklentilerinin yüksek düzeyde karşılandığı şeklinde değerlendirilirken, -6’ e yaklaşması halindeyse öğrenci beklentilerinin hiç karşılanmadığı sonucu çıkarılabilmektedir.

### III.III.I Boyutlar Bazında SERVQUAL Skoru'nun Hesaplanması

Her öğrenci için ölçeğin algı (P) ve beklenti maddelerinin (E) karşılıklı olarak farkları alınarak fark toplamları her bir hizmet kalitesi boyutunu oluşturan madde sayısına bölünür. Böylece her bir katılımcı için boyut bazında kalite skoru hesaplanır. Daha sonra her bir hizmet kalitesi boyutunun toplam SERVQUAL skorunun hesaplanması için, her bir katılımcı için hesaplanan skorlar toplanarak N katılımcı sayısına bölünür. Bulunan ortalamalar boyut bazında SERVQUAL skorudur.

SQ1 = Fiziksel özellikler boyutuna yönelik SERVQUAL skoru

SQ2 = Güvenirlilik boyutuna yönelik SERVQUAL skoru

SQ3 = Heveslilik boyutuna yönelik SERVQUAL skoru

SQ4 =Güven boyutuna yönelik SERVQUAL skoru

SQ5 = Empati (Duyarlılık) boyutuna yönelik SERVQUAL skoru olmak üzere hizmet kalitesi boyutlarına yönelik SERVQUAL skorlarının hesaplanma şekli aşağıda gösterilmiştir:

$$SQ1 = [(P1 - E1) + (P2 - E2) + (P3 - E3) + (P4 - E4)] / 4$$

$$SQ2 = [(P5 - E5) + (P6 - E6) + (P7 - E7) + (P8 - E8) + (P9 - E9)] / 5$$

$$SQ3 = [(P10 - E10) + (P11 - E11) + (P12 - E12) + (P13 - E13)] / 4$$

$$SQ4 = [(P14 - E14) + (P15 - E15) + (P16 - E16) + (P17 - E17)] / 4$$

$$SQ5 = [(P18 - E18) + (P19 - E19) + (P20 - E20) + (P21 - E21) + (P22 - E22)] / 5$$

Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru, daha önce hesaplanan kalite boyutları skorlarının toplanıp beşe bölünmesiyle elde edilir. Eşit ağırlıklı SERVQUAL skoru aşağıdaki şekilde hesaplanmıştır:

$$SQE = [(SQ1) + (SQ2) + (SQ3) + (SQ4) + (SQ5)] / 5$$

Ağırlıklı SERVQUAL skorunun hesaplanmasının matematiksel ifadesi aşağıda gösterilmiştir:

$$SQA = [(SQ1 * k1) + (SQ2 * k2) + (SQ3 * k3) + (SQ4 * k4) + (SQ5 * k5)] / 5$$

( k = Öğrencilerin her bir boyuta verdiği puanın 100’e oranlanması ile elde edilen hizmet kalitesi boyutuna ait ağırlık katsayısı )

## IV. BULGULAR

Ankete katılan kişilere ait bulgular aşağıda tablolarla sunulmuştur.

### IV.I. Ankete Katılan Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Anket katılan öğrencilerin cinsiyete göre dağılımı Tablo 2’de sunulmuştur.



**Tablo 2: Öğrencilerin Cinsiyete Göre Dağılımı**

Cinsiyet	S	%
Erkek	316	35.3
Kadın	579	64.7
<b>Toplam</b>	<b>895</b>	<b>100</b>

Tablo 2 incelendiğinde araştırmaya katkı sağlayan öğrencilerin % 35.3 'ünün erkeklerden, % 64.7'sinin ise kadınlardan oluştuğu görülmektedir.

Anket katılan öğrencilerin, okudukları bölüme göre dağılımı Tablo 3'te sunulmuştur.

**Tablo:3 Öğrencilerin Okudukları Bölümlere Göre Dağılımı**

Bölüm	S	%
İşletme	258	28.8
İktisat	104	11.6
ÇEKO	76	8.5
Kamu Yönetimi	102	11.4
Maliye	316	35.3
Ekonometri	39	4.4
<b>Toplam</b>	<b>895</b>	<b>100</b>

Tablo 3 incelendiğinde, araştırmaya katkı sağlayan öğrencilerin % 28.8'inin İşletme, %11.6'sının İktisat, % 8.5'inin Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri (ÇEKO), %11.4'ünün Kamu Yönetimi, %35.3'ünün Maliye ve % 4.4'ünün ise Ekonometri bölümünde öğrenim görmektedirler.

Anket katılan öğrencilerin, yaş aralığına göre dağılımı Tablo 4'te sunulmuştur

**Tablo 4: Öğrencilerin Yaş Aralığına Göre Dağılımı**

Yaş Aralığı	S	%
18-20	275	30.7
21-23	550	61.5
24-26	53	5.9
27 ve üstü	17	1.9
<b>Toplam</b>	<b>895</b>	<b>100</b>

Tablo 4 incelendiğinde; araştırmaya katkı sağlayan öğrencilerin %30.7'sinin 18-20 yaş aralığında, %61.5'inin 21-23 yaş aralığında, %5.9'unun 24-26 yaş aralığında ve %1.9'unun 27 yaş ve üstü olduğu görülmüştür.

#### IV.II Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Önemli Bulduğu Hizmet Kalitesi Boyutlarına Verdikleri Puanların Dağılımı

Ölçeğin ikinci bölümünde araştırma grubundan, üniversitelerden aldıkları hizmeti göz önünde bulundurarak hizmet kalitesine beş boyut üzerinden, toplamı “100” olacak şekilde puan vermeleri istenmiştir. Tablo 5’ten görüleceği üzere öğrencilerin 895 tanesi bu dağıtımı doğru olarak yapmıştır. Bu dağılım her bir öğrencinin hangi özelliğe en çok, hangi özelliğe en az önem verdiğini anlamak açısından önemlidir.

**Tablo 5: Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Önemli Bulduğu Hizmet Kalitesi Boyutlarına Verdikleri Puanların Dağılımı**

Boyut	Hizmet Kalitesi Boyutları	N	Ort.	S.s	Min.	Max.
Fiziksel Özellikler	Üniversitenin binasının, eğitim salonlarının, donanımının ve internet salonu gibi iletişim hizmetleri verilen alanların genel görünüşü	895	18.9397	11.28801	0.00	100.00
Güvenirlilik	Üniversitede eğitim hizmetinin güvenilir ve kusursuz bir biçimde yapabilme becerisi	895	21.5575	10.75759	0.00	100.00
Heveslilik	Üniversitenin öğrencilere yardım etmek ve daha hızlı hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği	895	17.2648	9.11769	0.00	80.00
Güven	Üniversitedeki öğretim üyelerinin ve diğer tüm çalışanların bilgisi, saygısı öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı	895	25.0950	12.59634	0.00	96.00
Empati	Üniversitenin öğrencilere kişisel ilgi göstermesi, duyarlılığı ve öğrenciyi gözetmen tavrı	895	17.3084	9.50644	0.00	96.00

Tablo 5 incelendiğinde; araştırmaya katılan öğrenciler en yüksek puanı “Güven” boyutunda bulunan “Üniversitedeki öğretim üyelerinin ve diğer tüm çalışanların bilgisi, saygısı öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı” önermesine vermişlerdir. En düşük puanı ise, “Heveslilik” boyutunda bulunan “Üniversitenin öğrencilere yardım etmek ve daha hızlı hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği” önermesine vermişlerdir. Buradan hareketle, öğrencilerin en fazla “Güven” ile ilgili özelliklere daha fazla önem verildiği görülmekte iken, en az önem verilen hizmet boyutunun “Heveslilik” olduğu saptanmıştır.

#### IV.III. Araştırmaya Katılan Öğrencilerin Boyutlara ve İfadelere Göre SERVQUAL Skorlarının Dağılımı

Ölçeğin üçüncü bölümünde öğrencilerin mükemmel üniversiteden beklentilerini ölçmeye yarayan ifadeler, dördüncü bölümünde ise, öğrencilerin kendi üniversitelerinden algıladıkları hizmet kalitesini ölçmeye çalışan ifadeler bulunmaktadır. Üçüncü bölümdeki ifadelerden elde

edilen puanlar, “Beklenti”; dördüncü bölümde yer alan ifadelerden elde edilen ise “Algılama” puanlarını oluşturmaktadır. Bu ifadeler “Fiziksel Özellikler”, “Güvenirlilik”, “Heveslilik”, “Güven” ve “Empati” boyutlarına dağıtılmıştır. Bu boyutlara ilişkin Algılama ve Beklenti Ortalama ve Standart Sapma değerleri ile SERVQUAL skorları Tablo 6’da; ifadelere ilişkin Algılama ve Beklenti ortalama ve standart sapma değerleri ile SERVQUAL skorları Tablo 7’de verilmiştir.

**Tablo 6: Boyutlara İlişkin SERVQUAL Skorları**

BOYUT	ALGILAMA			BEKLENTİ		SERVQUAL SKORU
	N	ORT	ST. SAP	ORT	ST. SAP	ALGILAMA- BEKLENTİ
<b>Fiziksel Özellikler</b>	895	3,4454	1,26107	5,3615	1,43074	-1,9161
<b>Güvenirlilik</b>	895	3,6285	1,41684	5,5529	1,37894	-1,9244
<b>Heveslilik</b>	895	3,7474	1,45619	5,6373	1,25513	-1,8899
<b>Güven</b>	895	3,6986	1,43757	5,6553	1,35063	-1,9567
<b>Empati</b>	895	3,2893	1,44824	5,1650	1,46629	-1,8757

Tablo 6 incelendiğinde; boyutlara ilişkin beklenti ve algılama ortalaması, standart sapmaları ve SERVQUAL skorları görülmektedir. Her boyutun beklenti ortalamaları algılama ortalamalarının üzerinde gerçekleşmiştir. Buradan, boyutlarla ilgili olarak öğrenciler açısından Celal Bayar Üniversitesi'nin hizmet kalitesinin, beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir. Boyutlara ilişkin SERVQUAL skorları incelendiğinde en yüksek skorun, -1,8757 ile “Empati” boyutunda olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, öğrenciler açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan boyut budur. En düşük skor ise; -1,9567 ile Güven boyutunda olmuştur. Yani, öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan boyut “Güven” boyutudur.

**Tablo 7: Öğrencilerin İfadeler İlişkin Beklenti, Algılama Ve SERVQUAL Skorları**

	İFADE NO	ALGILAMA			BEKLENTİ		SERVQUAL SKORU
		N	ORT	ST. SAP	ORT	ST. SAP	ALGILAMA- BEKLENTİ
<b>Fiziksel Özellikler</b>	1	895	2,9228	1,57358	5,1419	1,89577	-2,2191
	2	895	2,8904	1,53747	5,2771	1,81569	-2,3867
	3	895	4,6156	1,70655	5,6101	1,60037	-0,9945
	4	895	3,3527	1,51498	5,4170	1,60636	-2,0643
<b>Güvenirlilik</b>	5	895	3,8810	1,69632	5,7209	1,58716	-1,8399
	6	895	3,4927	1,81397	5,6036	1,72871	-2,1109
	7	895	3,4586	1,71060	5,3680	1,62679	-1,9094
	8	895	3,6023	1,62544	5,5191	1,56181	-1,9168
	9	895	3,7080	1,77333	5,7875	1,47585	-2,0795

Heveslilik	10	895	3,6700	1,65240	5,8337	1,50145	-2,1637
	11	895	3,9105	1,70104	5,8629	1,46116	-1,9524
	12	895	3,8600	1,76135	5,6378	1,54839	-1,7778
	13	895	3,5045	1,80881	5,2146	1,67092	-1,7101
Güven	14	895	3,6980	1,66099	5,6992	1,53607	-2,0012
	15	895	3,7066	1,65785	5,6378	1,56634	-1,9312
	16	895	3,2105	1,78561	5,4989	1,64426	-2,2884
	17	895	4,1792	1,78276	5,7854	1,54428	-1,6062
Empati	18	895	2,9944	1,76879	4,9552	1,90084	-1,9608
	19	895	3,3330	1,87563	5,0992	1,86072	-1,7662
	20	895	3,2196	1,80732	5,0633	1,83261	-1,8437
	21	895	3,0794	1,67003	5,0022	1,75960	-1,9228
	22	895	3,8201	1,86275	5,7052	1,62250	-1,8851

Tablo 7 incelendiğinde; ifadelere göre ortalama, standart sapma ve SERVQUAL skorları görülmektedir. Her ifadenin beklenti ortalamaları algılama ortalamalarının üzerinde gerçekleşmiştir. Buradan, öğrenciler açısından Celal Bayar Üniversitesi'nin hizmet kalitesinin beklenen düzeyde olmadığı görülmektedir.

SERVQUAL skorları incelendiğinde en yüksek skorun -0,9945 ile üçüncü (Öğretim üyeleri ve diğer çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler) ifadede olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, öğrenciler açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise, -2,3867 ile ikinci ifadeye (Üniversitesinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür) aittir. Yani, öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade ikinci ifadedir.

#### IV.III.I Fiziksel Özellikler Boyutu:

Fiziksel Özellikler boyutunun SERVQUAL skorları incelendiğinde; en yüksek skorun -0,9945 ile üçüncü (Öğretim üyeleri ve diğer çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler) ifadede olduğu görülmektedir. Dolayısıyla öğrenciler açısından Fiziksel Özellikler boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise, -2,3867 ile ikinci ifadeye (Üniversitesinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür) aittir. Yani, bu boyutta öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade ikinci ifadedir.

#### IV.III.II Güvenirlilik Boyutu:

Güvenirlilik boyutunun SERVQUAL skorları incelendiğinde en yüksek skorun -1,8399 ile beşinci (Öğretim üyeleri ve çalışanları verdikleri sözleri zamanında yerine getirir) ifadeye aittir. Dolayısıyla öğrenciler açısından Güvenirlilik boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise, -2,1109 ile altıncı ifadeye (Üniversitesi çalışanları öğrencinin bir sorunu olduğunda, sorunu çözmek için yakın ve samimi bir ilgi gösterir) aittir. Yani, bu boyutta öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade altıncı ifadedir.

#### **IV.III.III. Heveslilik Boyutu**

Heveslilik boyutunun SERVQUAL skorları incelendiğinde ise, en yüksek skorun -1,7101 ile on üçüncü (Öğretim üyeleri ve çalışanlar hiç bir zaman öğrencilerin isteklerini cevaplayamayacak kadar meşgul değildir) ifade edildiği görülmüştür. Heveslilik boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise; -2,1637 ile onuncu (Öğretim üyeleri öğrencilerin öğrenme becerilerinin ve problem çözme yeteneğinin geliştirilmesi için çaba gösterirler) ifadeye aittir. Yani, bu boyutta öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade onuncu ifadedir.

#### **IV.III.IV Güven Boyutu**

Güven boyutunun SERVQUAL skorları incelendiğinde ise, en yüksek skorun -1,6062 ile on yedinci (Öğretim üyeleri ve çalışanlar öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgiye sahiptirler) ifade edildiği görülmektedir. Dolayısıyla öğrenciler açısından Güven boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise, -2,2884 ile on altıncı (öğrenciler şikâyetlerinin ve sorunlarının çözüleceğinden emindirler) ifadeye aittir. Yani, bu boyutta öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade on altıncı ifadedir.

#### **IV.III.V. Empati Boyutu**

Empati boyutunun SERVQUAL skorları incelendiğinde, en yüksek skorun -1,7662 ile on dokuzuncu (Çalışma saatleri tüm öğrencilere uygun şekilde düzenlenmiştir) ifade edildiği görülmektedir. Dolayısıyla öğrenciler açısından Empati boyutunda hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan ifade budur. En düşük skor ise -1,9228 ile yirmi birinci (Öğretim üyeleri ve çalışanları müşterilerinin özel isteklerini anlarlar) ifadeye aittir. Yani bu boyutta öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan ifade yirmi birinci ifadedir.

### **SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Araştırmanın bu bölümünde çalışmaların sonucundan bahsedilecektir. Araştırma sonucunda aşağıdaki verilere ulaşılmıştır;

Genel olarak öğrencilerin beklentileri, Celal Bayar Üniversitesinin verdiği hizmetlerden daha yüksektir. Öğrenciler daha fazlasını beklemektedir. Aygün (2015)'de Bitlis Eren Üniversitesi'nde de benzer bir sonuç bulunmuştur.

Kalite boyutlarına 100 üzerinden verilen puanlar dikkate alındığında, araştırmaya katılan öğrenciler en yüksek puanı “Güven” boyutunda bulunan “Üniversitedeki öğretim üyelerinin ve diğer tüm çalışanların bilgisi, saygısı öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerisi, yardımseverliği, rahatlığı” önermesine vermişlerdir. En düşük puanı ise, “Heveslilik” boyutunda bulunan “ Üniversitenin öğrencilere yardım etmek ve daha hızlı hizmet vermek konusundaki gönüllülüğü ve istekliliği” önermesine vermişlerdir. Özgül ve Devebakan'ın (2005) Ege ve Dokuz Eylül Üniversiteleri'nde yaptığı çalışmalarında, öğrenciler “Güven” ve “Güvenirlilik” boyutlarına en çok önem verirlerken, en önemsiz boyut her iki üniversitede de “Empati (Duyarlılık)” boyutu olarak ortaya çıkmıştır.

Boyutlara ilişkin SERVQUAL skorları incelendiğinde en yüksek skorun, “Empati” boyutunda olduğu görülmektedir. Dolayısıyla öğrenciler açısından hizmet kalitesi olarak beklentileri en fazla karşılayan boyut budur. En düşük skor ise, Güven boyutunda olmuştur. Yani, öğrenciler açısından beklentileri en az karşılayan boyut “Güven” boyutudur. Özgül ve Devebakan (2005)'in yaptığı araştırmada, en düşük SERVQUAL skorunun Dokuz Eylül Üniversitesi'nde “Empati”, Ege Üniversitesi'nde ise “Fiziksel Özellikler” boyutunda olduğu görülmüştür. İkinci en kötü skorun ise, her iki üniversitede de “Güven” boyutunda olduğu görülmüştür.

İfadelere ilişkin SERVQUAL skorları incelendiğinde hizmet kalitesi olarak beklentileri en çok karşılayan ifadenin “Öğretim üyeleri ve diğer çalışanları temiz ve düzgün görünümlüdürler” olduğu görülmektedir. Beklentileri en az karşılayan ifade ise, “Üniversitesinin binaları ve ofisleri göze hoş görünür” olmuştur. Hizmet kalitesi olarak beklentileri en çok ve en az karşılayan ifadelerin aynı boyutta olması ilginç bir sonuç olarak karşımıza çıkmıştır. Beklentileri en çok karşılayan ifadenin “Öğretim üyeleri ve diğer çalışanların temiz ve düzgün görünümlüdür” olmasının sebebi, üniversitelerin resmi bir kuruluş olması özellikle idari personelin belirli bir giyim şekline tabi olması olabilir. Beklentileri en az karşılayan ifadenin “Üniversitenin binaları ve ofisleri göze hoş görünür” ifadesinin olması Celal Bayar Üniversitesi'nin eski bir üniversite olması ve dolayısıyla bina yapılarının eski olmasının bir sonucu olarak değerlendirilebilir. Ayrıca Cevher (2015)'in yaptığı bir araştırmada öğrencilerin özellikle somut unsurlara yönelik donanım ve tesis değerlendirmelerinin olumsuz olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine Aygün (2015) tarafından yapılan araştırma sonucunda, öğrenciler görsellik konusunda üniversiteleri yetersiz bulmaktadır. Celal Bayar Üniversitesi'nde öğrenci fikirleri ve teknolojik gelişmeler doğrultusunda binalar ve ofislerde yapılabilecek düzenlemeler hizmet kalitesini artırabilir.

Bu araştırmanın örneklem kütlesi, Celal Bayar Üniversitesi İİBF'de bulunan öğrencilerdir. Dolayısıyla elde edilen bulgular bu örneklem kütesinin görüşleri ile kısıtlıdır. Üniversitelerin hizmet kalitelerini iyileştirmeye yönelik uygulamaları gerçekleştirebilmeleri için farklı bölümlerde okuyan öğrencilerin de görüşlerine ihtiyaç vardır. Her bir bölüm için gerçekleştirilecek bir çalışma üniversitenin genelini temsil etmesi açısından önemlidir. Bu sayede üniversiteler öğrencilerinin hizmet kalitesi beklenti ve algılarını bölüm bazında belirleyebilecektir. Bu durum, hem üniversitenin kendi hizmet kalitesini daha iyi belirleyebilmesine, hem de hizmetlerini bölüm bazında farklılaştırma yoluna gitmesine imkân sağlayacaktır.

## KAYNAKÇA

- Altan, S., Atan, M. & Ediz, A. (2003). SERVQUAL Analizi İle Toplam Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Yüksek Eğitimde Bir Uygulama. 12. Ulusal Kalite Kongresi. Kal Der-Türkiye Kalite Derneği. Lütfi Kırdar Kongre ve Sergi Sarayı, İstanbul.
- Aygün, M.S. (2014). Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği. Yüksek Lisans Projesi. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş
- Bennett, D. (1986). Production System Design. Butterworths.
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi Ve Kalite Algısının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(39): 804-814.
- Devebakan, N. (2005). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Ölçümü. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Kalite Yönetim Temsilcisi, İzmir.
- Esin, A. (2002). Iso 9001-2000 Işığında Hizmette Toplam Kalite. Ankara, Odtü Yayıncılık.
- Filiz, Z., Yılmaz, V. & Yağizer, C. (2010). Belediyelerde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü: Eskişehir Belediyelerinde Bir Uygulama", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 10(3): 59-76.
- Filiz, Z. (2011). SERVQUAL Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi. International Journal Of Research And Development, 3(1): 38-49.
- Gedik, P. (2007). Kalite Maliyetleri Ve Kalite Maliyet Sistemi: Adana'da Toplam Kalite Maliyetini Uygulayan Bir İşletmede Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, Turkey.
- Gülcan, Z., Sultan, S. Ve Vurgun, Ş. (2015). Öğrenim Gördükleri Programa İlişkin Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi: Nazilli Meslek Yüksekokulu Örneği. Elektronik Mesleki Gelişim Ve Araştırma Dergisi, 3, Özel Sayı.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri. Asil Yayıncılık, Ankara.
- Kotler, P. (1996). Marketing Management. 8th Edition Prentice –Holl, Englewood Cliffs, Nj.

- Kuriloff, A., Hemphill J. M. & Cloud D. (1993). Starting And Managing The Small Bussiness. Mc Graw-Hill Edition, Singapore.
- Kuş, M. (1999). Kalite Kavramı, Avrupa Birliği Kalite Politikası Ve Türkiye'deki Kalite Faaliyetleri. Ankara: TC Sanayi Ve Ticaret Bakanlığı Avrupa Topluluğu Koordinasyon Genel Müdürlüğü.
- Melewar, T.C. & Akel, S. (2005). The Role Of Corporate İdentity İn The Higher Education Sector. Corporate Communications, An International Journal, 10 (1): 41-57.
- Mucuk, I. (1994). Pazarlama İlkeleri. Der Yayınları, 6. Baskı, İstanbul.
- Özgül, E. & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde Servqual Tekniği İle Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma, Yönetim Bilimleri Dergisi, 3(2): 93-116
- Parrasuraman.A., Berry,L.L. Ve Zeithaml,V.A. (1985). A. Conceptual Model Of Service Quality And İts İmplications For Future Research, Journal Of Marketing, 49 (4): 41-50.
- Parrasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml,V.A. (1990). Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions And Expectation. Free Press,USA.
- Şahin, G. G. (2011). Üniversite Düzeyinde Turizm Eğitiminde Hizmet Kalitesi Beklenti Ve Algısına Yönelik Ankara'da Bir Araştırma. İşletme Araştırmaları Dergisi 3(4): 49-65.
- Tayyar, N. & Dilşeker F., (2012). Devlet Ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi Ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 28(2): 184-203
- Türel, N. & Ayar, O. (2014). Meslek Yüksekokulu Eğitiminde Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemi İle Ölçümü: Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesinde Bir Uygulama", Akademik Bakış Dergisi, 43 (Kasım-Aralık): 1-15.
- Usta, R. & Memiş, L. (2010). Belediye Hizmetlerinde Kalite: Giresun Belediyesi Örneği, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (2): 333-355.
- Yılmaz, V., Filiz, Z., & Yaprak, B. (2007). SERVQUAL Yöntemi İle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 7(1): 299-316.
- Yılmaz, İ. (2007). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler Ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir, Turkey.
- YÖK (Yükseköğretim Kurulu), [Http://Www.Yok.Gov.Tr/Web/Guest/Universitelerimiz, Erişim Tarihi: 15.05.2016].