

Devlet ve Özel/Vakıf Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Türk ve Yabancı Öğrenciler Açısından Karşılaştırma

Measurement of Service Quality in Public and Private/Foundation University Dormitories: Comparison of Turkish and Foreign Students

Özgür Kökalan¹ , Cihan Korkmaz² 

¹Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İşletme ve Yönetim Bilimleri Fakültesi, İstanbul

²Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi (Tezsiz) Yüksek Lisans Programı, İstanbul

Özet

Bu araştırmada öğrenci yurtları birer hizmet işletmesi, öğrencileri ise müşteri olarak ele alınarak, İstanbul'da devlet ya da özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlardaki barınma hizmet kalitesi beklentileri ile hizmet memnuniyetini karşılaştırmayı amaçlanmıştır. Makalede ayrıca Türk ve yabancı öğrenciler açısından öğrenci yurtlarının hizmet kalite düzeylerinin ve hizmet kalitesinde var olan eksiklerin belirlenerek bu eksikleri giderecek önerilerinin sunulması amaçlanmaktadır. Türkiye'de öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini belirleyen araştırmalar mevcuttur. Fakat bu çalışmaların hiçbirisi öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini Türk ve yabancı öğrenci perspektifinden ele almamıştır. Bu nedenle bu çalışma özgün ve değerlidir. Araştırma da nicel veri analizi kullanılmıştır. Araştırma bir olasılıksal olmayan örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi ile 394 öğrenci üzerinde gerçekleştirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçümünde sıklıkla kullanılan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Yapılan araştırma sonuçlarına göre hem devlet hem de özel/vakıf yurtları öğrencilerin beledikleri hizmet kalitesini karşılayamamaktadır. Özellikle devlet yurtlarının bu konuda daha başarısız olduğu görülmektedir. Ayrıca, yabancı öğrencilerin yurtlarla ilgili servis kalitesi beklentilerinin Türk öğrencilerden daha az olduğu, fakat mevcut memnuniyet düzeylerinin düşük ve benzer olduğu saptanmıştır.

Anahtar sözcükler: Hizmet kalitesi, öğrenci yurtları, SERVQUAL ölçeği, yükseköğretim.

Abstract

The main aim of this study is to determine the service quality of dormitories based on service quality perceptions and expectations of students. In this article, it is also aimed to reveal the shortcomings of student dormitories in terms of service quality levels, and to present Turkish and foreign students' suggestions to address these shortcomings. There are many studies on the service quality of student dormitories in Turkey. However, none of these studies have addressed the service quality of student dormitories from the perspective of Turkish and foreign students. Therefore, this study is original and valuable. The study was carried out through quantitative data analysis. It was carried out with 394 students selected through the convenience sampling method. The SERVQUAL scale, which is frequently used in the measurement of service quality, was used. According to the research results, both the state and private/foundation university dormitories fail to meet the quality of service expected by the students. In particular, it seems that state dormitories perform worse in this regard. In addition, it was determined that the foreign students' service quality expectation about the dormitories was lower than that of the Turkish students, but their satisfaction levels were low and similar to theirs.

Keywords: Higher education, service quality, SERVQUAL scale, student dormitory.

Dünya üzerinde, her geçen gün artarak devam eden teknolojik gelişmeler ile ekonominin hızla büyümesi ve gelişmesine paralel olarak tüketici ihtiyaçları da giderek artmakta ve çeşitlenmektedir.

Ekonomik ve teknolojik gelişmelere bağlı olarak insanların da refah düzeyinde ve yaşam standartlarında pozitif yönde artışlar olmakta böylece insanlığında daha iyisine sahip olma, daha güzeline ulaşma isteği her sektörde olduğu gibi hizmet

sektöründe yer alan firmaların da dikkatini çekmektedir. Türkiye'de faaliyet gösteren ve hizmet sektöründe yer alan firmalar, müşterinin algısında meydana gelen bu değişimi çok iyi anlamış ve özellikle son yıllarda müşteri algısını olumlu olarak etkilemek için pek çok alanda çok büyük adımlar atmıştır. Bu değişimi en iyi anlayan hizmet sektörlerinden birinin de eğitim sektörü olduğu görülmektedir. 2000'li yıllardan günümüze kadar Türkiye'de eğitimin her alanında büyük gelişmeler meydana

İletişim / Correspondence:

Doç. Dr. Özgür Kökalan
İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi,
İşletme ve Yönetim Bilimleri
Fakültesi, İstanbul
e-posta: ozgur.kokalan@izu.edu.tr

Yükseköğretim Dergisi / Journal of Higher Education (Turkey), 9(3), 263–278. © 2019 Deomed

Geliş tarihi / Received: Mart / March 29, 2018; Kabul tarihi / Accepted: Aralık / December 1, 2018

Bu makalenin atfı künyesi / Please cite this article as: Kökalan, Ö., & Korkmaz, C. (2019). Devlet ve özel/vakıf öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin ölçülmesi: Türk ve yabancı öğrenciler açısından karşılaştırma. *Yükseköğretim Dergisi*, 9(3), 263–278. doi:10.2399/iyod.18.045

Istanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi (Tezsiz) Yüksek Lisans Programı bitirme projesinden makale haline getirilmiştir.

ORCID ID: Ö. Kökalan 0000-0003-2372-9198; C. Korkmaz 0000-0003-2149-7688

na gelmiştir. Özellikle yükseköğretim alanındaki gelişim ön plana çıkmıştır. Rakamlarla belirtmek gerekirse Yükseköğretim Kurulu Başkanlığı (YÖK) verilerine göre Türkiye’de 1990 yılında sadece 28 devlet üniversitesi ve 1 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 29 üniversite varken, 2000 yılında 52 devlet üniversitesi ve 20 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 72 üniversiteye ulaşılmıştır. 2010 yılında ise 107 devlet üniversitesi ve 59 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 172 üniversite bulunmaktadır. 2018 yılı itibarıyla güncel olarak 112 devlet üniversitesi ve 68 vakıf üniversitesi olmak üzere 180 üniversite mevcuttur (Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi [YBYS], 2018).

Üniversite sayılarındaki bu artışa paralel olarak öğrenci sayılarında da önemli artışlar olmuştur. YÖK verilerine göre, 1984 yılında üniversitelerde örgün eğitime devam eden lisans öğrencisi sayısı 281.703 iken, 2014 yılında bu sayı 3 milyon 405 bin lisans öğrencisine, 2017 yılında ise toplam lisans öğrenci sayısı 4 milyon 71 bine ulaşmıştır. Yine YÖK’ten alınan verilere göre 1990’da 7 bin 661 yabancı öğrenci Türkiye’de lisans eğitimi alıyor iken, 2000 yılında bu sayı 16 bin 656, 2012 yılında 43 bin, 2014 yılında 55 bin ve 2017 yılında 108 bin 76 öğrenciye ulaşmıştır (Günay ve Günay, 2011; YBYS, 2018).

Türkiye’de üniversitelerin sayısının hızlı bir şekilde artması, adayların üniversite eğitimi alma ihtimalini artırmıştır. Bu artış ile birlikte önemli bir ihtiyaç olan barınma ihtiyacı ile gerekli adımlar atılmış, gerek devlet gerekse özel ya da vakıflar tarafından açılan yurtların sayısında artış meydana gelmiştir. 2010 yılında 241 olan devlet yurdu sayısı Temmuz 2017 itibarı ile 748’e, yatak kapasitesi 222 bin 633’den 612 bin 22’ye çıkmıştır. Milli Eğitim Bakanlığı istatistiklerine göre 2016–2017 öğretim yılında 175 vakıf yurdu ve bu yurtlarda toplam 14 bin 659 öğrenci kalmakta, 2.513 dernek yurdu bulunmakta ve bu yurtlarda toplam 72 bin 269 öğrenci kalmaktadır. 2016–2017 öğretim yılında özel yükseköğretim öğrenci yurdu sayısının 1.656 olduğu ve bu yurtlarda toplam 106 bin 377 öğrencinin kaldığı belirlenmiştir (Milli Eğitim Bakanlığı [MEB], 2017).

Her ne kadar nicelik olarak öğrenci yurtlarında önemli artışlar olsa da, bu noktada bu yurtların nitelik olarak öğrencilerin isteklerini karşılayıp karşılayamadıklarının değerlendirilmesi önem kazanmaktadır. Kişinin hayatını devam ettirebilmesi için en önemli ihtiyaçlardan birisi olan barınma yerinin seçiminde öğrenciler ve aileler öğrenci yurdunun nitelik olarak yeterli olup olmadığına çok önem vermektedirler. Bu araştırmanın iki temel amacı vardır. İlk olarak araştırma; öğrenci yurtlarını birer hizmet işletmesi, öğrencileri ise müşteri olarak ele alarak, öğrencilerin barınma hizmetinden beklentileri ve kaldıkları yurtlarda bu beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın bir diğer amacı ise özellikle sayıları gün geçtikçe artan yabancı

öğrencilerin, öğrenci yurtlarına ilişkin hizmet kalite beklenti ve memnuniyet düzeylerini belirlemektir. Yabancı öğrencilerin öğrenci memnuniyet düzeylerini belirlemek ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırıcı önlemler almak Türkiye’nin yükseköğretimde tercih edilebilirliğini artıracaktır. Her ne kadar literatürde Türkiye’deki öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini belirlemeyi amaçlayan çalışmalara rastlanılsa da, bu çalışmaların hiçbirinde öğrenci yurtlarının hizmet kalitesi yabancı öğrenci perspektifinden değerlendirilmemiştir. Bu nedenle bu çalışmanın herhangi bir başka akademik çalışmanın benzeri olmadığı, özgün ve değerli olduğu düşünülmektedir.

Yapılan araştırmada, ilk olarak hizmet kalitesi kavramı tanımlanmış, daha sonra Parasuraman, Zeithaml ve Berry tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği ile öğrenci yurtlarının hizmet kalitesi ölçümlenmiş ve son bölümünde, tespit edilen eksiklerin giderilmesi ve yurt hizmetinin geliştirilip maksimum müşteri memnuniyetinin sağlanması için gerekli öneriler sunulmuştur.

Hizmet ve Kalite Kavramı

Hizmet Kavramı

Hizmetin en bilinen tanımı, bir tarafın diğer bir tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayrimaddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin devredilmediği faaliyet veya yararlardır (Filiz, 2011).

Toptancılık, perakendecilik, turizm, banka, sigorta, sağlık, taşımacılık, eğitim, danışmanlık, iletişim gibi insan ihtiyaçlarının önemli bir kısmını karşılayan tüm faaliyetler birer hizmet faaliyetidir. Bu gibi faaliyetlerin hayatımızda kapladığı alan ve insanların bu faaliyetlere duyduğu ihtiyaç göz önünde bulundurulduğunda, hizmetlerin insan yaşamındaki önemi açıkça ortaya çıkmaktadır. Bunun yanında hizmet faaliyetleri yalnızca günümüz için önem arz etmemekte, zaman geçtikçe ülke ekonomisindeki yeri ve öneminin de artacağı öngörülmektedir. Bu durum da hizmet kavramına atfedilmesi gereken önemi gösterir niteliktedir (Değermen, 2006).

Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi

Algılanan hizmet, hizmeti kullanan müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmeti algıladıktan sonra hizmetle alakalı oluşan düşünce ve yargıları olarak ifade edilebilir.

Beklenen hizmet kalitesi, tüketicilerin aldıkları hizmetten arzuladıklarını veya isteklerini ifade ederken algılanan hizmet ise, hizmeti kullanan müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmeti algıladıktan sonra hizmetle alakalı oluşan düşünce ve yargıları olarak ifade edilmektedir (Can, 2016).



Yukarıdaki tanımdan da yola çıkarak, literatür incelendiğinde en yaygın olarak kullanılmakta olan algılanan ve beklenen hizmet kalitesinin sonucunu şöyle ifade edebiliriz:

Algılanan Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet – Beklenen Hizmet

- Müşteri tarafından Beklenen Hizmet, müşterinin Algıladığı Hizmet Kalitesinden yüksek ise; Hizmet Kalitesi Düşük (Kabul edilemez düzeyde),
- Müşteri tarafından Beklenen Hizmet, müşterinin Algıladığı Hizmet Kalitesinden daha düşük ise; Hizmet İdeal / Yüksek Kalitede,
- Müşteri tarafından Beklenen Hizmet, Algılanan Hizmet kalitesine eşit ise; Hizmet Yeterli / Tatmin Edici düzeyde (Kalitede) diyebiliriz (Akçıl Ok ve Girgin, 2015).

Hizmet Kalitesi Boyutları

Parasuraman, Zeithaml ve Berry ilk çalışmalarında, hizmetin kalitesini belirleyen on hizmet boyutu belirlemişlerdir. Daha sonraki çalışmalarında ise, bütünsel olarak bakıldığında tüm hizmet sağlayan işletmelerde geçerli olan beş hizmet kalitesi boyutundan bahsetmektedirler. Bahsedilen boyutlar şunlardır (Devebakan ve Aksaraylı, 2003):

- **Fiziksel özellikler (Tangibles):** İşletmenin hizmet sunumundaki kullandığı tüm fiziksel olanakları (bina, araç-gereç gibi ekipmanlar) ve işletme personelinin görünüşü olarak tanımlanmaktadır.
- **Güvenilirlik (Reliability):** İşletmenin söz verilen hizmeti tam zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır.
- **Heveslilik (Responsiveness):** İşletme personelinin müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi, gerekli duyuruların zamanında ve doğru kanaldan iletilmesi konusunda istekli olmaları olarak tanımlanmaktadır.
- **Güven (Assurance):** Personelin tecrübeli, bilgili, nazik olması ve müşterilerde şüphe uyandıracak davranışlardan kaçınması, müşterilerin kişisel bilgilerinin gizliliğine riayet etmesi, güven duygusu uyandırabilme becerileri olarak tanımlanmaktadır.
- **Empati - Duyarlılık (Empathy):** İşletmenin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterinin ihtiyaçlarını giderebilmek adına her müşteri özelinde kişisel olarak gerekli ilgi, alâkayı gösterebilmesi olarak tanımlanmaktadır.

Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVQUAL Yöntemi

SERVQUAL yöntemi hizmet kalitesinin ölçülmesinde en sık kullanılan yöntemlerin başında gelmektedir. Hem yerli hem de yabancı literatür incelendiğinde, turizmden, spora kadar çeşitli hizmet işletmelerinin kalitesini ölçmek için SERVQUAL ölçeği kullanılarak hazırlanmış pek çok akademik yayına rastlanmaktadır.

Sayısı çok olmasa da hem yerli hem de yabancı literatürde bir hizmet işletmesi olan öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini SERVQUAL ölçeği ile ölçen çalışmalara rastlanılmaktadır. Örneğin 2016 yılında Endonezya’da bulunan Andalas Üniversitesi’nin öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini ölçen çalışmada öğrencilerin, yurtların fiziksel özelliklerinde, güvenilirlik ve heveslilik boyutlarından memnun olmadıkları saptanmıştır (Putri ve Anggraini, 2018). İran’da bulunan Urmia Üniversitesi öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin belirlenmesi ilişkin yapılan bir başka çalışma da ise, öğrencilerin yurtların hizmet kalitesinden memnun oldukları saptanmıştır (Nabilou ve Khani, 2015). 2009 yılında Kore’de öğrenci yurtlarının hizmet kalitesinin incelendiği bir çalışmada ise Kore’de yer alan yurtların hiçbir boyutta memnuniyeti karşılayamadığı saptanmıştır (Riew, 2009).

Türkiye’de ise öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini ölçen iki çalışma ön plana çıkmaktadır. Bunlardan ilki olan, Akçıl Ok ve Girgin tarafından, 2015 yılında Ankara’da bulunan iki özel yurttan 279 öğrenci üzerinde yapılmış çalışmada, fiziksel özellikler dışında diğer tüm boyutlarda öğrenci yurtlarının öğrencileri memnun edemedikleri saptanmıştır (Akçıl Ok ve Girgin, 2015). Filiz tarafından, 2001’de Eskişehir’de, 310 öğrenci üzerinde yapılan diğer bir çalışmada ise öğrencilerin hiçbir boyutta öğrenci yurtlarının hizmetlerinden memnun olmadıkları saptanmıştır (Filiz, 2011).

Kısaca, ne yazık ki hem yerli hem de yabancı literatürde öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini ölçen çok fazla çalışma mevcut değildir. Var olan çalışmalarda ise genel olarak öğrenci yurtlarının öğrencilerinin beklentilerini karşılayamadıkları görülmektedir.

Araştırmanın Amacı

Bu çalışmada, öğrenci yurtlarını birer hizmet işletmesi, öğrencileri ise müşteri olarak ele alarak, öğrenci barınma hizmetinden beklentileri ve kaldıkları yurtda bu beklentilerinin ne ölçüde karşılandığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Elde edilen sonuçlar ayrıca devlet ve özel/vakıf yurtları ve Türk ve yabancı öğrenciler açısından değerlendirilmiştir.

Yöntem

Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma, İstanbul’da gerçekleştirilmiştir. 2017 yılı sonu itibarıyla İstanbul sınırları içerisinde yükseköğretime devam eden öğrencilere hizmet veren 24 devlet, 402 özel ve vakıf (dernek) yurdu bulunmaktadır. Öğrenci yurtlarında kalan 26.669 kişi devlet yurtlarında, 20.340 kişi özel ya da vakıf yurtlarında barınmaktadır. İstanbul’da yükseköğretime devam eden öğrencilerin toplam sayısı 270.000 civarındadır (Kredi Yurtlar Kurumu [KYK], 2018). Araştırma, Aralık 2017 – Şubat 2018 arasında İstanbul’da yer alan 5 devlet ve 12 özel/vakıf öğrenci yurtla-

rında barınan 394 kişi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında bir olasılıksal olmayan örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

Veri Toplama Aracı

Araştırma nicel veri analizi yöntemi olan anket kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü katılımcıların demografik özelliklerini belirlemek amacı ile anket formuna eklenen 4 sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde hizmet kalitesini belirlemek için oluşturulmuş SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır.

1983–1990 yılları arasında Parasuramann, Zeithaml ve Berry tarafından Amerika’da geliştirilen SERVQUAL ölçeği, akademik çalışmalarda hizmet kalitesi ölçümünde en çok kullanılan ve tercih edilen yöntemlerden birisidir. Parasuramann, Zeithaml ve Berry geliştirdikleri yöntemin küçük değişikliklerle bütün sektörlerle uygulanabileceğini, yöntemin evrensel olarak geçerli olduğunu savunmuşlardır (Akçıl Ok ve Girgin, 2015).

SERVQUAL yöntemi aynı zamanda fark analizi olarak da bilinmektedir. Model, onaylamama paradigması anlayışına dayanmaktadır. Bu paradigmaya göre, müşterinin beklentisi ile elde ettiği hizmet birbiriyle tamamen örtüşüyorsa, bu durumda beklenti ile algılanan performans birbirini onaylıyor demektir. Müşteri beklentisi, müşterinin elde ettiği hizmetten daha fazla olduğu durumda negatif onaylamama, elde edilen hizmet müşterinin beklentisinin üzerinde olduğu durumda ise pozitif onaylamama durumu ortaya çıkmaktadır. Hizmet işletmeleri için, müşteri beklentisini karşılayabilecek düzeyde eşit performans ortaya koymak işletmenin minimum hedefi olmalıdır (Okumuş ve Duygun, 2008, s. 20).

SERVQUAL modelinin temelinde algılanan hizmet ile beklenen hizmet adı altında 2 grup oluşturulmuştur. Algılanan hizmet, müşterinin sunulan hizmetlerden ne ölçüde yararlandıklarını belirlemek; beklenen hizmet ise, hizmet işletmelerinden müşterinin ne derecede bir hizmet beklediklerini ölçmek için kullanılmaktadır (Akçıl Ok ve Girgin, 2015, s. 302). Ölçekte “kesinlikle katılmıyorum” ile “kesinlikle katılıyorum” arasında 5’li Likert ölçeği maddeleri kullanılmaktadır.

Modelin birinci kısmında, müşterilerin hizmetle ilgili genel beklentilerini anlamaya yardımcı olacak fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empatiden (duyarlılık) oluşan 5 boyut çerçevesinde temsil eden 22 değişken bulunmaktadır. Bu 22 değişken, kaliteli olarak tanımlanabilen hizmetler için müşteri değer yargılarına göre belirlenen kaliteli bir hizmette bulunması gereken özellikler araştırılarak elde edilmiştir. Modelin ikinci kısmını ise müşteri algılamaları oluşturmaktadır. Hizmet üretimi yapan işletme hakkında, müşterinin algılamalarını ölçecek 22 değişkenin karşılaştırmaları yapılmaktadır. Beklenti ve al-

gılamalar sonucunda, hizmet müşterilerin beklentilerini karşılıyor veya üstünde ise hizmetin kaliteli olduğu varsayılmaktadır. Algılanan hizmetin, müşteri beklentilerinin altında olduğu durumlarda ise hizmetin kalitesiz olduğu ve müşteri memnuniyetsizliği olduğundan söz edilmektedir (Okumuş ve Duygun, 2008, s. 20).

SERVQUAL ölçeğinde yer alan 1–4 arasındaki sorular, “Fiziksel özellikler”, 5–9 arasındaki sorular “Güvenilirlik”, 10–13 arasındaki sorular “Heveslilik”, 14–17 arasındaki sorular “Güven” ve 18–22 arasındaki sorular “Empati (Duyarlılık)” boyutunu ölçmektedir (Özgül ve Devebakan, 2005).

SERVQUAL ölçeğinde yer alan, “Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterlidir” ve “Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür” vb. sorular hizmet kalitesinin “Fiziksel özellikler” boyutunu; “Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı yeterince karşılayabilmektedir”, “İhtiyaç duyulan hizmet zamanında sunulmaktadır” vb. sorular “Güvenilirlik” boyutunu; “Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir”, “Yurt personeli hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir” vb. sorular “Heveslilik” boyutunu; “Yurt personeli isteklerime cevap vermek için hevesli ve hazırdırlar”, “Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarımı karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir” vb. sorular “Güven” boyutunu; “Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir”, “Yurda giriş-çıkış saatleri programıma uygun olacak şekilde düzenlenmiştir” vb. sorular “Empati (Duyarlılık)” boyutunu ölçen sorulara örnek olarak verilebilir.

SERVQUAL ölçeğinde her katılımcı için öncelikle ölçekte yer alan her ifade ile ilgili bir beklenti (B) ve algılama (A) puanı hesaplanmış, daha sonra algı puanı ile beklenti puanı arasındaki ortalama farklılıklar istatistikî yöntemlerle analiz edilmiştir. Ölçekte yer alan 5 alt boyuttan üçü 4’er, ikisi 5’er sorudan oluşmaktadır. Bir sonraki aşamada ölçekteki her alt boyutu oluşturan maddeler için bir önceki adımda hesaplanan farklar toplanmış ve ilgili boyutta yer alan madde sayısına bölünerek alt boyutların puanları hesaplanmıştır. Hesaplama işleminde yapılan adımlar aşağıda detaylı olarak gösterilmiştir:

– S₁= Fiziksel özellikler boyutu

$$S_1 = [(B_1 - A_1) + (B_2 - A_2) + (B_3 - A_3) + (B_4 - A_4)] / 4$$

– S₂= Güvenilirlik boyutu

$$S_2 = [(B_5 - A_5) + (B_6 - A_6) + (B_7 - A_7) + (B_8 - A_8) + (B_9 - A_9)] / 5$$

– S₃= Heveslilik boyutu

$$S_3 = [(B_{10} - A_{10}) + (B_{11} - A_{11}) + (B_{12} - A_{12}) + (B_{13} - A_{13})] / 4$$

– S₄= Güven boyutu

$$S_4 = [(B_{14} - A_{14}) + (B_{15} - A_{15}) + (B_{16} - A_{16}) + (B_{17} - A_{17})] / 4$$

– S₅= Empati (Duyarlılık) boyutu

$$S_5 = [(B_{18} - A_{18}) + (B_{19} - A_{19}) + (B_{20} - A_{20}) + (B_{21} - A_{21}) + (B_{22} - A_{22})] / 5$$



En son aşamada, beş boyuttan oluşan SERVQUAL ölçek puanı (SÖP) hesaplanmaktadır. Bu aşama aşağıda gösterilmiştir:

$$SÖP = [(S1+S2+S3+S4+S5)]/5$$

Araştırma kapsamında SÖP hesaplanırken, SÖP'ü oluşturan tüm boyutların ağırlığı eşit olarak, diğer bir deyişle, %20 olarak alınmıştır. Bu nedenle ağırlıklandırılmış SÖP sonucu ile ağırlıklandırılmamış SÖP sonucu eşit olarak hesaplanmaktadır. Bu yüzden makalenin tüm analizleri tek bir SÖP ele alınarak gerçekleştirilmiştir.

Araştırma kapsamında kullanılan SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 1'de verilmiştir.

SERVQUAL ölçeğinin 5 alt boyutuna ilişkin yapılan güvenilirlik analizinin sonuçlarının 0.709 ile 0.918 arasında değiştiği saptanmıştır. Öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin beklentileriyle ilgili maddelerine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde sonucunda Cronbach alfa değeri 0.95, öğrencilerin algılarıyla ilgili ölçek maddelerine ilişkin yapılan güvenilirlik analizinde ise Cronbach alfa değeri 0.96 olarak bulunmuştur. Analiz sonucunda elde edilen tüm değerler ölçeğin yüksek derece güvenilir olduğunu göstermektedir.

Araştırmanın Kısıtları

Araştırma İstanbul'da yer alan öğrenci yurtlarında kalan, yükseköğretime devam eden öğrenciler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma örnekleminin İstanbul'dan seçilmesi bu araştırmanın ilk kısıtı olarak kabul edilebilir. Araştırmada ayrıca zaman kısıtı vardır. Araştırmada yer alan zaman kısıtı nedeniyle her ne kadar yeterli düzeyde olsa da çok fazla katılımcıya ulaşamamıştır. Araştırmanın bir diğer kısıtı seçilen örnekleme yöntemidir. Araştırmada bir olasılıksal olmayan örnekleme yöntemi, zaman ve maliyet kısıtlarından dolayı seçilmiştir. Her ne kadar bu yöntem akademik çalışmalarda çokça kullanılsa da, diğer yöntemlerin kullanılması elde edilecek sonuçların güvenilirliği açısından daha önemlidir.

Bulgular

Araştırmada nicel veri analizlerinden yararlanılmıştır. Nicel veri analizi ile elde edilen sonuçlar aşağıdaki başlıklarda detaylı bir şekilde incelenmiştir.

Katılımcılar Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırma grubun demografik özellikleri Tablo 2'de özetlenmiştir.

Tablo 2'de de görüldüğü gibi araştırmaya toplam 394 kişi katılmıştır. Katılımcıların %54.8'nin erkek, %45.2'sinin kadın olduğu görülmektedir. Katılımcılardan 293'ünün Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı, 101'inin ise yabancı olduğu; %29.4'ünün dev-

Tablo 1. SERVQUAL ölçeği boyutlarına ilişkin Cronbach alfa değerleri.

	Cronbach alfa değeri	
	Beklenen	Algılanan
Fiziksel özellikler	0.709	0.850
Güvenilirlik	0.854	0.907
Heveslilik	0.903	0.884
Güven	0.891	0.918
Empati (Duyarlılık)	0.863	0.818
SERVQUAL genel ölçeği	0.958	0.967

let yurtlarında, %70.6'sının özel ya da vakıf yurtlarında kaldığı belirlenmiştir. Katılımcıların %60'ından fazlasının aylık gelirinin 1000 TL'den fazla olduğu görülmektedir.

Beklenti ve Algılarla İlgili Sonuçların Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların kaldıkları yurtlardan beklentileri ve mevcut durum algıları SERVQUAL ölçeğinde yer alan 5 boyutu oluşturan sorular ve toplam durum açısından değerlendirilmiştir. Bu aşamada hizmet kalitesi ve alt boyutlarına ilişkin beklentisi ile var olan hizmet kalitesi algısı bağımlı gruplarda t testi (*paired sample t-test*) ile test edilmiştir. Elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablolar ve grafiklerle kısaca özetlenmiştir (Tablo 3-7, Şekil 1-5). Bu aşamada hizmet kalitesinin oluşturan tüm boyutlar ve bu boyutları oluşturan tüm maddeler için genel olarak aşağıda yer alan hipotez kullanılmıştır:

- H₀= İstanbul'da devlet ya da özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin öğrenci yurtlarına ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.

Tablo 2. Katılımcıların demografik özellikleri.

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	216	54.8
	Kadın	178	45.2
	Toplam	394	100
Uyruk	T.C.	293	74.4
	Yabancı	101	25.6
	Toplam	394	100
Yurt tipi	Devlet	116	29.4
	Özel/Vakıf	278	70.6
	Toplam	394	100
Gelir	0-500 TL	144	36.5
	501-1000 TL	104	26.4
	1001-2000 TL	53	13.5
	2001 TL ve üzeri	93	23.6
	Toplam	394	100

Tablo 3. SERVQUAL ölçeğinin fiziksel özellikler alt boyutuna ilişkin analiz sonuçları.

Fiziksel özellikler (S1)	Beklenti ortalaması (Standart sapma)	Algı ortalaması (Standart sapma)	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki fark	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Soru 1	3.89 (1.01)	3.29 (1.09)	0.59	1.37	8.633	0.000
Soru 2	3.95 (0.98)	3.41 (1.15)	0.53	1.44	7.323	0.000
Soru 3	3.73 (1.09)	3.19 (1.05)	0.44	1.57	5.257	0.000
Soru 4	4.29 (0.94)	3.13 (1.17)	1.15	1.39	16.424	0.000
S1 ortalaması	3.88 (0.74)	3.28 (0.92)	0.61	1.10	10.971	0.000

Tablo 4. SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik alt boyutuna ilişkin analiz sonuçları.

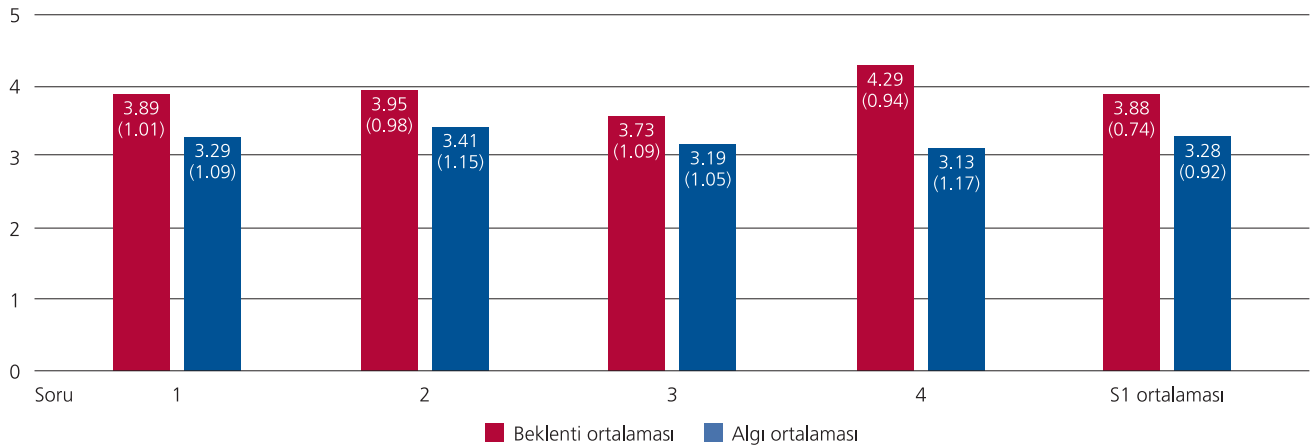
Güvenilirlik (S2)	Beklenti ortalaması (Standart sapma)	Algı ortalaması (Standart sapma)	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki fark	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Soru 5	3.54 (1.17)	3.21 (1.12)	0.33	1.40	4.692	0.000
Soru 6	4.09 (0.97)	3.09 (1.20)	0.99	1.46	13.533	0.000
Soru 7	4.13 (0.98)	3.42 (1.17)	0.72	1.36	10.474	0.000
Soru 8	4.13 (0.93)	3.16 (1.16)	0.97	1.33	14.530	0.000
Soru 9	4.24 (0.97)	3.33 (1.19)	0.91	1.45	12.492	0.000
S2 ortalaması	4.02 (0.80)	3.24 (1.00)	0.78	1.14	13.619	0.000

– H_1 = İstanbul’da devlet ya da özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin öğrenci yurtlarına ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Şekil 1’deki verilere göre, SERVQUAL ölçeğinin fiziksel özellikler alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtların fiziksel özellikleriyle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiye karşılamaadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle yurtlarda sunulan araç, gereç ve personelin fiziksel

görünüşünün yeterli düzeyde olmadığı görülmektedir ($p < 0.005$).

■ Tablo 4’teki veriler ışığında, SERVQUAL ölçeğinin güvenilirlik alt boyutunu oluşturan sorular incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtların güvenilirlikle ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiye yeterince karşılamaadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle, öğrenciler kendilerine söz verilen yurt hizmetlerinin yurt personelinin yeterince doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirmedeği saptanmıştır.

**Şekil 1.** Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin fiziksel özellikler boyutu ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.

Tablo 5. SERVQUAL ölçeğinin heveslilik alt boyutuna ilişkin analiz sonuçları.

Heveslilik (S3)	Beklenti ortalaması (Standart sapma)	Algı ortalaması (Standart sapma)	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki fark	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Soru 10	4.21 (0.97)	3.37 (1.16)	0.84	1.41	11.921	0.000
Soru 11	4.08 (0.92)	3.25 (1.18)	0.83	1.33	12.428	0.000
Soru 12	4.09 (0.90)	3.22 (1.16)	0.87	1.34	12.926	0.000
Soru 13	4.24 (0.88)	3.65 (1.10)	0.59	1.23	9.620	0.000
S3 ortalaması	4.15 (0.81)	3.36 (0.99)	0.79	1.14	13.732	0.000

Tablo 6. SERVQUAL ölçeğinin güven alt boyutuna ilişkin analiz sonuçları.

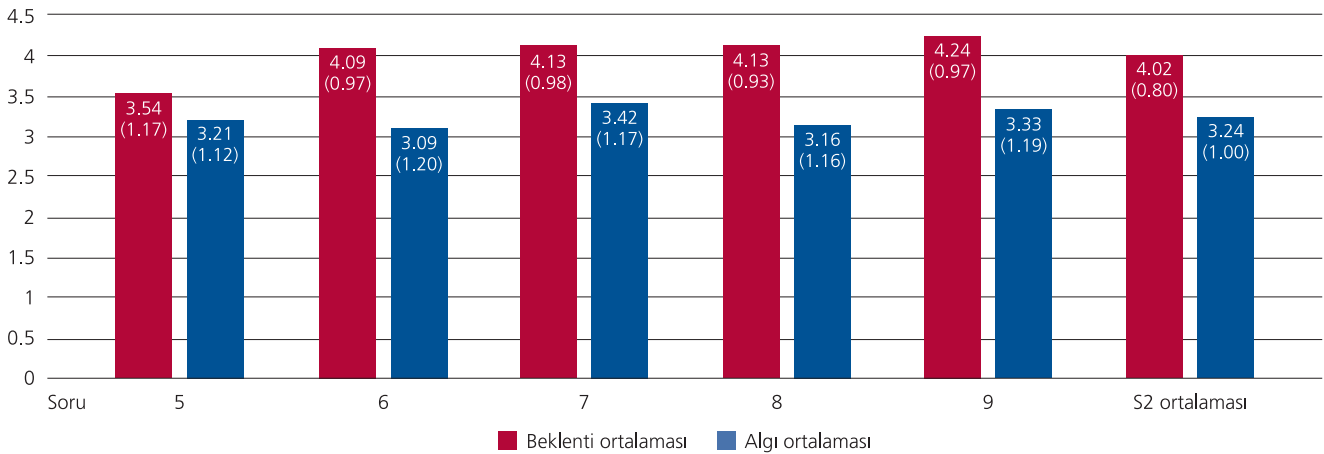
Güven (S4)	Beklenti ortalaması (Standart sapma)	Algı ortalaması (Standart sapma)	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki fark	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Soru 14	4.22 (0.86)	3.39 (1.12)	0.83	1.25	12.148	0.000
Soru 15	4.11 (0.91)	3.38 (1.17)	0.73	1.26	11.259	0.000
Soru 16	4.02 (0.98)	3.46 (1.18)	0.56	1.34	8.851	0.000
Soru 17	4.23 (0.89)	3.14 (1.27)	1.09	1.37	15.161	0.000
S4 ortalaması	4.14 (0.79)	3.43 (1.03)	0.71	1.14	12.306	0.000

Tablo 5 incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlardan heveslilik ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiyi karşılamadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle, yurt öğrencilerinin yurttan beledikleri hizmet hızı ve yurt personel yardım etme isteğinin yüksek olduğu ve yurtların bu beklentileri yeterince karşılamadığı saptanmıştır ($p < 0.05$).

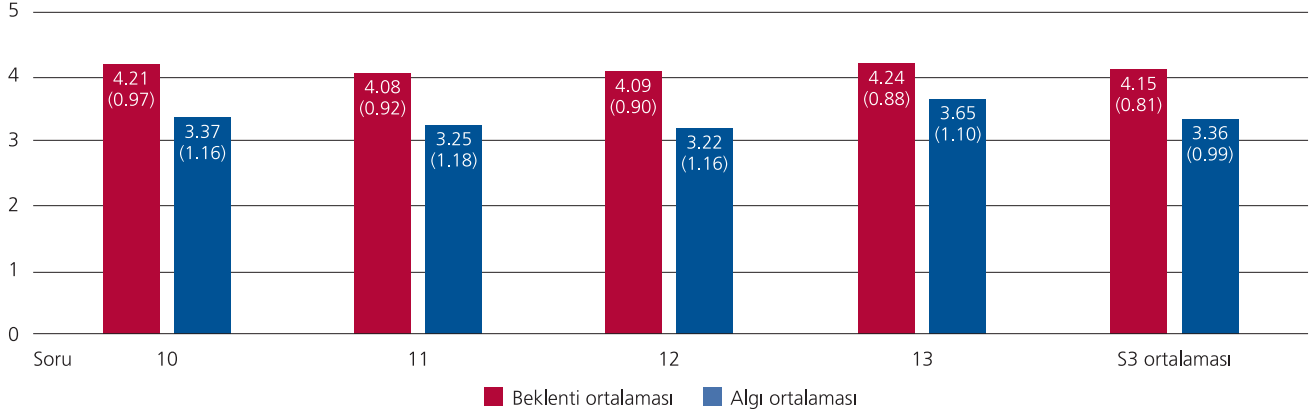
Tablo 6 ve Şekil 4 incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlardan güven ile ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiyi yeterince karşılamadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle, yurtta kalan öğrenciler yurt personelinin yaptıkları işlemlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin yeterince nazik olmadığını belirtmişlerdir. Yurt hizmetleri bu boyutta da yeterince başarılı olmamıştır.

Tablo 7 ve Şekil 5 incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlardan SERVQUAL ölçeğinin empati boyutuna ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiyi yeterince karşılamadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle, yurtta kalan öğrenciler yurt personelinin yaptıkları işlemlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin yeterince nazik olmadığını belirtmişlerdir. Yurt hizmetleri bu boyutta da yeterince başarılı olmamıştır.

Tablo 7 ve Şekil 5 incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlardan SERVQUAL ölçeğinin empati boyutuna ilişkin beklentilerinin yüksek olduğu ve kaldıkları yurtların bu beklentiyi yeterince karşılamadığı saptanmıştır. Diğer bir deyişle, yurtta kalan öğrenciler yurt personelinin yaptıkları işlemlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin yeterince nazik olmadığını belirtmişlerdir. Yurt hizmetleri bu boyutta da yeterince başarılı olmamıştır.



Şekil 2. Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.



■ Şekil 3. Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin heveslilik boyutu ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.

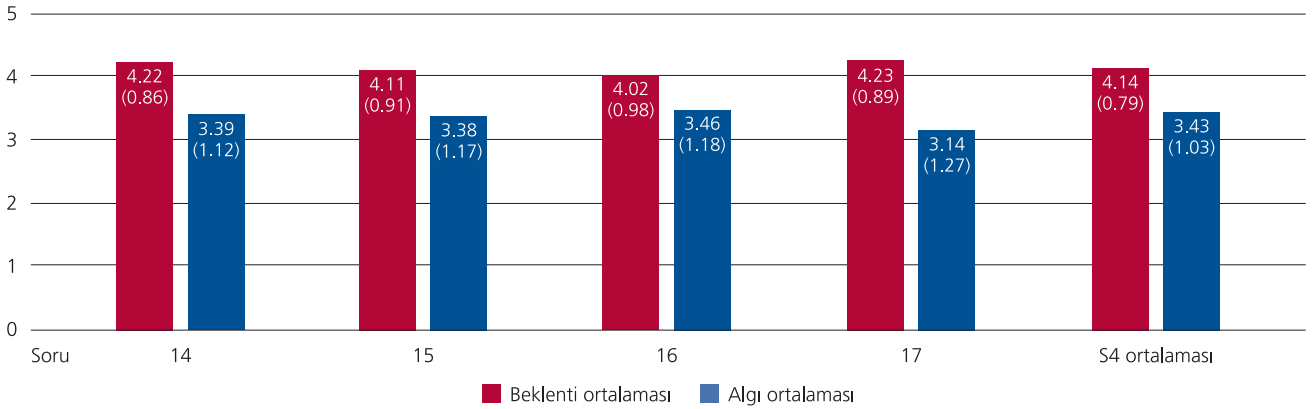
■ Tablo 7. SERVQUAL ölçeğinin empati (duyarlılık) alt boyutuna ilişkin analiz sonuçları.

Empati (Duyarlılık) (S5)	Beklenti ortalaması (Standart sapma)	Algı ortalaması (Standart sapma)	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki fark	Beklenti ve algı ortalamaları arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Soru 18	4.12 (1.05)	3.14 (1.27)	0.97	1.51	12.833	0.000
Soru 19	4.09 (1.05)	3.23 (1.32)	0.86	1.50	11.400	0.000
Soru 20	4.06 (0.96)	3.48 (1.13)	0.58	1.26	9.207	0.000
Soru 21	4.17 (1.00)	3.63 (1.23)	0.54	1.31	8.118	0.000
Soru 22	4.35 (0.89)	3.73 (1.09)	0.62	1.19	10.342	0.000
S5 ortalaması	4.15 (0.80)	3.44 (0.92)	0.71	1.05	13.579	0.000

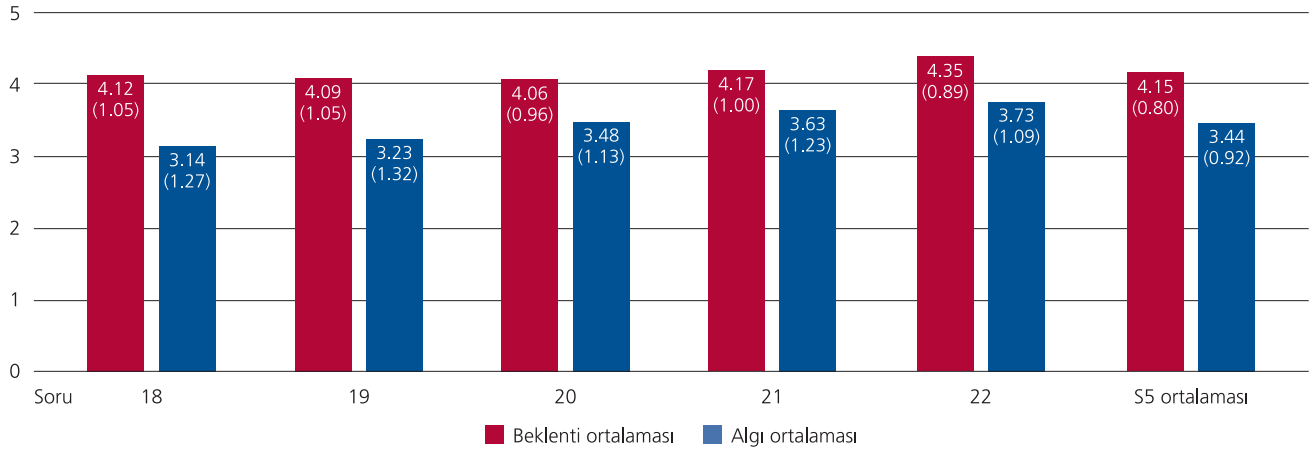
lin yeterince nazik olmadığını belirtmişlerdir. Yurt hizmetleri bu boyutta da yeterince başarılı olmamıştır ($p < 0.05$).

SERVQUAL ölçeğinin tüm boyutlarını oluşturan sorular detaylı olarak incelendikten sonra genel olarak SERVQUAL ölçeği boyutlarından ve SERVQUAL ölçeğinden elde ettiği puanlar analiz edilmiş ve sonuçlar Tablo 8 ve 9'da özetlenmiştir.

■ Tablo 8 ve ■ Şekil 6 incelendiğinde, öğrenci yurtlarında kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarına ilişkin hizmet kalitesi beklentisinin yüksek olduğu mevcut durum algılarının ise bu beklentiyi yeterince karşılamadığı görülmektedir. Diğer bir deyişle öğrenci yurtlarının öğrencilerin (müşterilerinin) beklentilerini tam olarak karşılayamadıkları saptanmıştır.



■ Şekil 4. Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin güven boyutu ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.



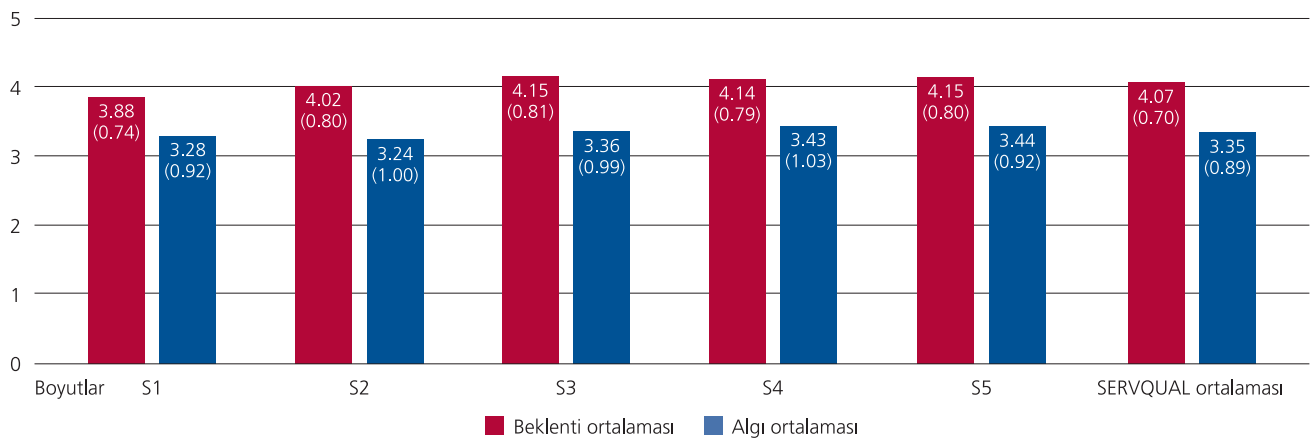
■ Şekil 5. Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin empati (duyarlılık) boyutu ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.

Bir sonraki aşamada yurttaki kalan öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile var olan hizmet kalitesi algıları bağımlı gruplarda t testi (*paired sample t-test*) ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonuçları ■ Tablo 9'da özetlenmiştir.

■ Tablo 9'da görüldüğü gibi, yurttaki kalan öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesinin geneli ve tüm alt boyutları için beklentilerinin yüksek olduğu ve öğrencilerin kaldıkları yurttaki aldıkları hizmetlerin anlamlı olarak bu beklentiyi karşılamadığı saptanmıştır ($p < 0.05$).

■ Tablo 8. SERVQUAL ölçeğinin beklenti ve algı sonuçlarının karşılaştırılması.

SERVQUAL beklenti	Ortalama	Standart sapma	SERVQUAL algı	Ortalama	Standart sapma
S1B - Fiziksel özellikler	3.88	0.740	S1A - Fiziksel özellikler	3.28	0.928
S2B - Güvenilirlik	4.02	0.804	S2A - Güvenilirlik	3.24	1.002
S3B - Heveslilik	4.15	0.812	S3A - Heveslilik	3.36	0.996
S4B - Güven	4.14	0.793	S4A - Güven	3.43	1.035
S5B - Empati (Duyarlılık)	4.15	0.800	S5A - Empati (Duyarlılık)	3.44	0.924
SERVQUAL beklenti ortalaması	4.07	0.709	SERVQUAL algı ortalaması	3.35	0.896



■ Şekil 6. Öğrenci yurtlarında kalan üniversite öğrencilerinin hizmet kalitesinin boyutları ile ilgili beklentileri ve algıları arasındaki farkların karşılaştırılması.

Tablo 9. Öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	Ortalamalar arasındaki fark	Ortalamalar arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Beklenti	3.88	0.740	0.60	1.09	10.970	0.000
	Algı	3.28	0.928				
Güvenilirlik	Beklenti	4.02	0.804	0.78	1.14	13.619	0.000
	Algı	3.24	1.002				
Heveslilik	Beklenti	4.15	0.812	0.79	1.13	13.732	0.000
	Algı	3.36	0.996				
Güven	Beklenti	4.14	0.793	0.70	1.14	12.306	0.000
	Algı	3.43	1.035				
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4.15	0.800	0.71	1.04	13.579	0.000
	Algı	3.44	0.924				
Hizmet kalitesi	Beklenti	4.07	0.709	0.72	0.99	14.331	0.000
	Algı	3.35	0.896				

Yurt Türüne Göre Öğrenci Yurtlarının Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin beklentileri ile mevcut durum algıları analiz edilmiştir. Analiz sonuçları Tablo 10–13’de kısaca özetlenmiştir.

Bu bölümde ilk olarak devlet yurtlarında kalan öğrencilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasındaki fark analiz edilmiştir. Bu analiz aşamasında kullanılan hipotez ve analizden elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır:

- H_0 = İstanbul’da devlete ait öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin devlet yurtlarına ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.

- H_1 = İstanbul’da devlete ait öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin devlet yurtlarına ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

Tablo 10’da görüldüğü gibi, devlet yurtlarında kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarındaki hizmet kalite beklentileri ile mevcut durumdaki hizmet algıları arasında tüm boyutlar açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Devlet yurtlarında kalan öğrencilerin, yurttaki personelinin yardımseverlik düzeyi ve hızları ile ilgili beklentilerinin, çalışanların bilgi ve nezaket durumu ile ilgili beklentilerinin, genel olarak devlet yurtlardaki hizmet kalitesinin bu yurtlarda kalan öğrencilerin yurtlarla ilgili hizmet kalitesi beklentilerini anlamlı olarak karşılamadığı saptanmıştır ($p<0.05$).

Tablo 10. Katılımcıların devlet yurtlarına ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	Ortalamalar arasındaki fark	Ortalamalar arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Beklenti	3.86	0.800	1.06	1.265	9.058	0.000
	Algı	2.80	1.02				
Güvenilirlik	Beklenti	3.89	0.950	1.13	1.328	9.272	0.000
	Algı	2.75	1.067				
Heveslilik	Beklenti	4.05	0.876	1.15	1.306	9.587	0.000
	Algı	2.88	1.061				
Güven	Beklenti	4.04	1.071	1.14	1.322	9.334	0.000
	Algı	2.90	1.071				
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4.05	0.931	0.93	1.203	8.407	0.000
	Algı	3.11	0.985				
Hizmet kalitesi	Beklenti	3.98	0.812	1.08	1.170	10.037	0.000
	Algı	2.89	0.963				

■ **Tablo 11.** Katılımcıların özel/vakıf yurtlarına ilişkin hizmet kalitesi beklentisi ile hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	Ortalamalar arasındaki fark	Ortalamalar arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Beklenti	3.90	0.715	0.42	0.962	7.214	0.000
	Algı	3.48	0.806				
Güvenilirlik	Beklenti	4.08	0.725	0.64	1.026	10.337	0.000
	Algı	3.44	0.897				
Heveslilik	Beklenti	4.20	0.779	0.63	1.019	10.279	0.000
	Algı	3.57	0.890				
Güven	Beklenti	4.18	0.750	0.52	1.002	8.703	0.000
	Algı	3.65	0.908				
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4.20	0.733	0.62	0.959	10.805	0.000
	Algı	3.58	0.863				
Hizmet kalitesi	Beklenti	4.11	0.660	0.56	0.873	10.797	0.000
	Algı	3.55	0.791				

İkinci aşamada özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklenti ve algıları arasındaki fark analiz edilmiştir. Bu analiz aşamasında kullanılan hipotez ve analizden elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır:

- H_0 = İstanbul'da özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul'da özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Tablo 11'de görüldüğü gibi, özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerinin yurtlarla ilgili hizmet kalite beklentileri ile mevcut durumdaki hizmet algıları arasında çeşitli açılardan anlamlı

farklılıklar tespit edilmiştir. Özel/vakıf yurtlarının, yurtlarda kalan öğrencilerin fiziksel özellikleri ile ilgili beklentilerini, yurttaki personelinin yardımseverlik düzeyi ve hızları ile ilgili beklentilerini, çalışanların bilgi ve nezaket durumu ile ilgili beklentilerini tam olarak karşılamadığı saptanmıştır. Genel olarak özel/vakıf yurtlarındaki hizmet kalitesi öğrencilerin yurtlarla ilgili hizmet kalitesi beklentilerini anlamlı olarak karşılayamadığı saptanmıştır ($p<0.05$).

■ Tablo 12 ve 13'te, devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarından olan beklentilerinin ve mevcut durum algılarının bağımsız örneklemelerde t testi (*independent sample t-test*) ile karşılaştırılması sonucu elde edilmiş analiz sonuçları verilmiştir.

Bu bölümde son olarak, devlet yurtlarında barınan öğrenciler hizmet kalitesi beklentileri ve algıları ile özel vakıf yurtlarının

■ **Tablo 12.** Devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Devlet	3.86	0.800	-0.501	0.617
	Özel/Vakıf	4.90	0.715		
Güvenilirlik	Devlet	3.98	0.881	-1.952	0.056
	Özel/Vakıf	4.06	0.779		
Heveslilik	Devlet	4.05	0.936	-1.735	0.084
	Özel/Vakıf	4.20	0.734		
Güven	Devlet	4.04	1.071	-1.544	0.123
	Özel/Vakıf	4.18	0.898		
Empati (Duyarlılık)	Devlet	4.05	1.125	-1.575	0.117
	Özel/Vakıf	4.20	0.909		
Hizmet kalitesi	Devlet	3.98	0.812	-1.595	0.112
	Özel/Vakıf	4.11	0.660		

da kalan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklenti ve algıları karşılaştırılmıştır. Bu aşamada kullanılan hipotezler ve analizden elde edilen sonuçlar aşağıda yer almaktadır.

- H_0 = İstanbul’da devlet yurdunda barınan öğrenciler ile özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul’da devlet yurdunda barınan öğrenciler ile özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Tablo 12’ye göre, devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarının hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinde herhangi anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Her iki yurttaki kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarından olan beklentilerinin genellikle yüksek ve benzer olduğu görülmektedir ($p>0.05$).

- H_0 = İstanbul’da devlet yurdunda barınan öğrenciler ile özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul’da devlet yurdunda barınan öğrenciler ile özel/vakıf öğrenci yurtlarında barınan öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Tablo 13’e göre, devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin, öğrenci yurtlarının mevcut hizmet kalitesine ilişkin algılarının tüm noktalarda farklılıklar gösterdiği görülmektedir. Devlet yurtlarında kalan öğrencilerin genel olarak kaldıkları yurtlara ilişkin hizmet algısının özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerden anlamlı olarak farklı olduğu saptanmıştır ($p<0.05$). Genel olarak, her iki yurttaki kalan öğrencilerin de yurttaki hizmetten çok memnun olmadığı, devlet yurdunda kalan öğrencilerin kaldıkları yurttaki sunulan hizmet kalitesi

algılarının özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilere göre daha düşük olduğu görülmektedir. Diğer bir deyişle devlet yurtlarındaki hizmet kalitesinin özel/vakıf yurtlarındaki hizmet kalitesinden daha kötü olduğu belirlenmiştir.

Yabancı ve Türk Öğrencilere Göre Yurtların Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması

Bu bölümde, yurtlarda kalan Türk ve yabancı öğrencilerin beklentileri ile mevcut durum algıları analiz edilmiştir. Analiz sonuçları ■ Tablo 14–17’de kısaca özetlenmiştir.

Bu bölümde Türk ve yabancı öğrenciler öncelikle ayrı ayrı değerlendirilmiştir, daha sonraki aşamada Türk ve yabancı öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeyleri karşılaştırılmıştır.

İlk olarak Türk öğrencilerin barındıkları yurtlardan beklenti ve memnuniyet düzeyi analiz edilmiştir. Bu aşamada kullanılan hipotez ve analiz sonuçları aşağıda verilmiştir.

- H_0 = İstanbul’da yurtlarda barınan Türk öğrencilerin barındıkları yurda ilişkin hizmet kalite beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul’da yurtlarda barınan Türk öğrencilerin barındıkları yurda ilişkin hizmet kalite beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Tablo 14’de görüldüğü gibi, yurtlarında kalan Türk öğrencilerin öğrenci yurtlarındaki hizmet kalite beklentileri ile mevcut durumdaki hizmet algıları arasında tüm boyutlarda anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Yurtlarda kalan Türk öğrencilerin, yurtların fiziksel özellikleri ile ilgili beklentilerinin, yurttaki personelinin yardımseverlik düzeyi ve hızları ile ilgili beklentilerinin, çalışanların bilgi ve nezaket durumu ile ilgili beklentilerinin, genel olarak yurttaki hizmet kalitesinin bu yurtlarda kalan Türk öğrencilerin yurtlarla ilgili hizmet kalitesi beklentilerini anlamlı olarak karşılamadığı saptanmıştır ($p<0.05$).

■ **Tablo 13.** Devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin kaldıkları yurtlara ilişkin mevcut hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Devlet	2.80	1.020	-6.436	0.000
	Özel/Vakıf	3.48	0.806		
Güvenilirlik	Devlet	2.75	1.066	-6.175	0.000
	Özel/Vakıf	3.44	0.897		
Heveslilik	Devlet	2.88	1.066	-6.102	0.000
	Özel/Vakıf	3.57	0.890		
Güven	Devlet	2.90	1.125	-6.102	0.000
	Özel/Vakıf	3.65	0.908		
Empati (Duyarlılık)	Devlet	3.11	0.985	-4.454	0.000
	Özel/Vakıf	3.58	0.863		
Hizmet kalitesi	Devlet	2.89	0.963	-6.510	0.000
	Özel/Vakıf	3.55	0.791		



■ **Tablo 14.** Yurtlarda kalan Türk öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri ve algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	Ortalamalar arasındaki fark	Ortalamalar arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Beklenti	3.96	0.690	0.68	1.130	10.433	0.000
	Algı	3.27	0.955				
Güvenilirlik	Beklenti	4.09	0.766	0.84	1.171	12.395	0.000
	Algı	3.25	1.028				
Heveslilik	Beklenti	4.26	0.749	0.86	1.160	12.768	0.000
	Algı	3.40	1.009				
Güven	Beklenti	4.24	0.741	0.77	1.150	11.541	0.000
	Algı	3.47	1.046				
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	4.27	0.730	0.78	1.074	12.552	0.000
	Algı	3.49	0.938				
Hizmet kalitesi	Beklenti	4.17	0.662	0.79	1.032	13.147	0.000
	Algı	3.38	0.919				

Bir sonraki aşamada, yabancı öğrencilerin barındıkları yurtlardan beklenti ve memnuniyet düzeyleri analiz edilmiştir. Bu aşamada kullanılan hipotez ve analiz sonuçları aşağıda verilmiştir:

- H_0 = İstanbul'da yurtlarda barınan yabancı öğrencilerin barındıkları yurda ilişkin hizmet kalite beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul'da yurtlarda barınan yabancı öğrencilerin barındıkları yurda ilişkin hizmet kalite beklenti düzeyleri ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ Tablo 15'te görüldüğü gibi, yurtlarda kalan yabancı öğrencilerinin yurtlarla ilgili hizmet kalite beklentileri ile mevcut durumdaki hizmet algıları arasında tüm açılardan anlamlı fark-

lılıklar tespit edilmiştir. Yurtların genel olarak yabancı öğrencilerinin hizmet kalite beklentilerini karşılayamadıkları saptanmıştır ($p<0.05$).

■ Tablo 16 ve 17'de, yurtlarda kalan yabancı ve Türk öğrencilerin öğrenci yurtlarından olan beklentilerinin ve mevcut durum algıları analiz edilmiştir. Bu aşamada kullanılan hipotezler ve elde edilen analiz sonuçları aşağıda verilmiştir:

- H_0 = İstanbul'da devlet yurdunda barınan Türk öğrenciler ile yabancı öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul'da devlet yurdunda barınan Türk öğrenciler ile yabancı öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet beklenti düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

■ **Tablo 15.** Yurtlarda kalan yabancı öğrencilerin hizmet kalitesi ile ilgili beklentileri ve algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	Ortalamalar arasındaki fark	Ortalamalar arasındaki farkın standart sapması	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	Beklenti	3.67	0.837	0.37	0.965	3.839	0.000
	Algı	3.30	0.846				
Güvenilirlik	Beklenti	3.81	0.873	0.61	1.053	5.782	0.000
	Algı	3.21	0.921				
Heveslilik	Beklenti	3.82	0.894	0.56	1.037	5.396	0.000
	Algı	3.26	0.950				
Güven	Beklenti	3.84	0.863	0.51	1.092	4.671	0.000
	Algı	3.33	10.000				
Empati (Duyarlılık)	Beklenti	3.81	0.889	0.50	0.931	5.448	0.000
	Algı	3.31	0.870				
Hizmet kalitesi	Beklenti	3.79	0.770	0.51	0.859	5.954	0.000
	Algı	3.28	0.827				

Tablo 16. Türk ve yabancı öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesi beklentilerinin karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	TC	3.96	0.689	3.147	.001
	Yabancı	3.67	0.837		
Güvenilirlik	TC	4.10	0.766	2.942	.002
	Yabancı	3.81	0.873		
Heveslilik	TC	4.27	0.749	4.942	0.000
	Yabancı	3.82	0.894		
Güven	TC	4.24	0.741	4.195	0.000
	Yabancı	3.84	0.863		
Empati (Duyarlılık)	TC	4.28	0.731	4.745	0.000
	Yabancı	3.81	0.889		
Hizmet kalitesi	TC	4.17	0.661	4.766	0.000
	Yabancı	3.79	0.770		

Tablo 16'ya göre, yurtlarda kalan Türk öğrencilerin hizmet kalitesinin tüm boyutlarda yabancı öğrencilere nazaran yurtlardan daha yüksek beklentiler içinde olduğu görülmektedir. Her ne kadar hem Türk hem de yabancı öğrencilerin yurtlardan bekledikleri hizmet kalitesi yüksek olsa da, Türk öğrencilerin beklentilerinin yabancı öğrencilerden genel olarak daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<0.05$).

- H_0 = İstanbul'da devlet yurdunda barınan Türk öğrenciler ile yabancı öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet memnuniyeti düzeyleri arasında anlamlı fark yoktur.
- H_1 = İstanbul'da devlet yurdunda barınan Türk öğrenciler ile yabancı öğrencilerin barındıkları yurtlara ilişkin hizmet memnuniyeti düzeyleri arasında anlamlı fark vardır.

Tablo 17'ye göre, yurtlarda kalan yabancı ve Türk öğrencilerin öğrenci yurtlarının mevcut hizmet kalitesine ilişkin algılarının hiçbir noktada farklılaşmadığı görülmektedir. Hem

Türk öğrencilerin hem de yabancı öğrencilerin kaldıkları yurtlardaki hizmet kalitesinin çok iyi olmadığını düşündükleri saptanmıştır ($p<0.05$).

Tartışma ve Sonuç

Türkiye'de özellikle 2000 yılından itibaren üniversite sayısında ciddi artışlar olmuştur. 2000 yılında 52 devlet üniversitesi ve 20 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 72 üniversite varken, 2010 yılında 107 devlet üniversitesi ve 59 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 172 üniversite; günümüzde ise 112 devlet üniversitesi ve 68 vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 180 üniversite bulunmaktadır. Buna paralel olarak Türkiye'de öğrenci sayısı ve yabancı öğrenci sayısı da hızla artmaya başlamıştır. Bu durumda öğrencilerin barınma ihtiyacı da önemli bir sorun olarak ortaya çıkmıştır. Barınma, günümüzde öğrencilerin üniversite seçimini etkileyen önemli etkenlerden birisidir. Öğ-

Tablo 17. Yurtlarda kalan yabancı ve Türk öğrencilerin yurtlara ilişkin mevcut hizmet kalitesi algılarının karşılaştırılması.

		Ortalama	Standart sapma	t değeri	p değeri
Fiziksel özellikler	TC	3.28	0.955	-0.262	.793
	Yabancı	3.30	0.846		
Güvenilirlik	TC	3.25	1.029	0.402	.688
	Yabancı	3.21	0.921		
Heveslilik	TC	3.40	1.009	1.241	.215
	Yabancı	3.26	0.950		
Güven	TC	3.47	1.046	1.140	.255
	Yabancı	3.33	10.000		
Empati (Duyarlılık)	TC	3.49	0.938	1.734	.084
	Yabancı	3.31	0.870		
Hizmet kalitesi	TC	3.38	0.918	0.931	.352
	Yabancı	3.28	0.827		



renci yurtlarının birer hizmet işletmesi, öğrencilerin ise müşteri olarak ele alındığı bu çalışmamızda Türkiye’de yurtlarda kalan öğrencilerin barınma hizmetleri kalitesinden beklentileri ile mevcut kaldıkları yurttaki algıladıkları hizmet kalitesini karşılaştırmayı ve aradaki farkları tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Bu farkı ölçmek için hizmet kalitesi ölçümünde sıklıkla kullanılan SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçek “Fiziksel özellikler” boyutu, “Güvenilirlik” boyutu, “Heveslilik” boyutu, “Güven” boyutu ve “Empati (Duyarlılık)” boyutu olmak üzere 5 boyuttan oluşmaktadır. “Fiziksel özellikler”, İşletmenin hizmet sunumundaki kullandığı tüm fiziksel olanakları (bina, araç-gereç gibi ekipmanlar) ve işletme personelinin görünüşü. “Güvenilirlik”, işletmenin söz verilen hizmeti tam zamanında, doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirebilme yeteneği, “Heveslilik” işletme personelinin müşterilere yardım etme ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi, gerekli duyuruların zamanında ve doğru kanaldan iletilmesi konusunda istekli olmaları, “Güven”, personelin tecrübeli, bilgili, nazik olması ve müşterilerde şüphe uyandıracak davranışlardan kaçınması, müşterilerin kişisel bilgilerinin gizliliğine riayet etmesi, güven duygusu uyandırabilme becerileri ve “Empati - Duyarlılık”, işletmenin kendisini müşterinin yerine koyması, müşterinin ihtiyaçlarını giderebilmek adına her müşteri özelinde kişisel olarak gerekli ilgi, alâkayı gösterebilmesi olarak tanımlanmaktadır.

Araştırmaya toplam 394 kişi katılmıştır. Araştırma kapsamında kullanılan SERVQUAL ölçeği ile öğrenci yurtlarındaki hizmet kalitesinin “Fiziksel özellikler” boyutu, “Güvenilirlik” boyutu, “Heveslilik” boyutu, “Güven” boyutu ve “Empati (Duyarlılık)” boyutu ölçülmüştür. Yapılan anket ve araştırma sonuçlarına göre, yurtlarda kalan öğrencilerin yurtların hem fiziksel özellikleriyle hem güvenilirliğiyle hem heveslilik boyutuyla hem de güven ve empati (duyarlılık) boyutuyla ilgili beklentilerinin yüksek olduğu ve fakat kaldıkları yurtların öğrencilerin tüm bu beklentilerini karşılamadığı saptanmıştır. Bu sonuca göre öğrenciler nazarında yurtlarda sunulan araç, gereç ve personelin fiziksel özelliklerinin yeterli düzeyde olmadığı, yurt hizmetlerinin yurt personeli tarafından yeterince doğru ve güvenilir bir şekilde yerine getirilmediği, öğrencilerin kaldıkları yurtlarından hizmet hızı ve yardım etme isteği beklentisinin yüksek olmasına karşılık yurtların bu beklentileri yeterince karşılamadığı, yurt personelinin yaptıkları işlerle ilgili yeterli bilgiye sahip olmadığı ve personelin yeterince nazik olmadığı tespit edilmiştir. Yine, yurttaki kalan öğrencilerin yurtlara ilişkin hizmet kalitesinin geneli ve tüm alt boyutları için beklentilerinin yüksek olduğu ve fakat öğrencilerin kaldıkları yurttan aldıkları hizmetlerin anlamı olarak bu beklentiye karşılamadığı saptanmıştır.

Katılımcıların %70.6 özel ya da vakıf, %29.4 devlet yurtlarında kalmaktadır. Yurt türüne göre öğrenci yurtlarının hizmet

kalitesinin karşılaştırılması sonucunda, devlet ve özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilerin öğrenci yurtlarının mevcut hizmet kalitesine ilişkin algılarının pek çok noktada anlamlı farklılıklar gösterdiği görülmüştür. Genel olarak her iki yurttaki öğrenciler de yurttaki hizmetten çok memnun olmamakla birlikte, devlet yurdunda kalan öğrencilerin kaldıkları yurttaki sunulan hizmet kalitesi algılarının özel/vakıf yurtlarında kalan öğrencilere göre daha düşük olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların 293’ü (%74.4) Türkiye Cumhuriyeti vatanı, 101’i (%25.6) yabancı uyruklu öğrencilerdir. Yabancı ve Türk öğrencilere göre yurtlarının hizmet kalitesinin karşılaştırılması sonucunda ise, yurtlarda kalan yabancı ve Türk öğrencilerin öğrenci yurtlarının mevcut hizmet kalitesine ilişkin algılarının tüm boyutlarda genel olarak algılarının benzer olduğu ve hizmet kalitesinin çok iyi olmadığını düşündükleri tespit edilmiştir.

Araştırmanın sonuçları dikkate alındığında, öğrenci yurtlarında hizmet kalitesini artırmak için hem devlet hem de özel/vakıf yurtlarının yönetimleri tarafından göz önüne alınması gereken pek çok unsur vardır. Yurtların, öğrencinin kullanımına sunulan araç-gereçlerin sayısının artırılması ve personelin de fiziksel görünümüne daha dikkat etmesi, yurttaki araç gereçlerin daha modern hale getirilmesi ve bu araç gereçlerin bakım ve temizliklerinin sürekli yapılarak kullanıma hazır halde bulunması, yurt idaresinin taahhüt ettiği hizmetleri yerine getirme konusunda daha aktif ve istekli olması, öğrencilere bu konuda güven vermeleri, öğrencilerin yurt idaresine iletmis oldukları istek - şikayetlerin dikkate alınması ve yurt personelinin kendilerine daha yardım etme isteği ile yaklaşmaları, yurt personelinin daha nazik, kibar olmaları ve yaptıkları iş ile ilgili gerekli bilgi ve tecrübeye sahip olmaları ve yurt personelinin öğrenciye karşı daha fazla empati ile yaklaşması bu unsurlar arasında sayılabilir.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçların, genel olarak bu konuda yapılmış çalışmalarla özellikle Türkiye’de yapılan çalışmalarla paralellik gösterdiği görülmektedir. Ankara ve Eskişehir’de çalışmalardan elde edilen sonuçlara göre de, yurtlar öğrencilerin hizmet beklentilerini karşılayamamaktadır (Akçıl Ok ve Girgin, 2015; Filiz, 2011). Sonuçlar, bu çalışmadan elde edilen bulgularla bütünüyle örtüşmektedir. Diğer bir deyişle Türkiye’de öğrenci yurtlarının beklenen hizmet kalitesini tam olarak sağlamadığı söylenebilir. Aslında bu sonuçlar dünyada yapılan benzer çalışmaların sonuçlarıyla da örtüşmektedir. Yurtdışında yapılan araştırmalarda, yurtdışındaki öğrenci yurtlarının da öğrencileri yeterli düzeyde memnun edemediği görülmektedir (Putri ve Anggraini, 2018; Riew, 2009).

Her ne kadar araştırmadan elde edilen sonuçlar önemli olsa da, araştırmanın bazı kısıtları araştırma sonuçları üzerinde

çeşitli etkiler yaratmaktadır. Araştırmanın en önemli kısıtlarından biri kullanılan örnekleme yöntemidir. Bu çalışmada zaman ve maliyet nedeniyle bir olasılıksal olmayan örnekleme yöntemi olan kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem sıklıkla kullanılan, fakat güvenilirliği diğer örnekleme yöntemlerinden daha düşük olan bir yöntemdir. Bu yüzden elde edilen sonuçların doğruluğunu yansıtmama riski vardır. Zaman ve maliyet kısıtının olmaması durumunda daha güvenilir örnekleme yöntemiyle araştırma yapmak, sonuçların daha doğru çıkmasına sebep olacaktır. Her ne kadar bu çalışmada kolayda örnekleme kullanılmış olsa da, çıkan sonuçların hem yurtiçi hem de yurtdışındaki çalışmaların sonuçları ile paralellik göstermesi, sonuçların doğruluğunun yüksek olduğu olarak yorumlanabilir.

Bu çalışmanın sonuçları hem devlet hem de vakıf/özel öğrenci yurtları için çok önemlidir. Yurt yöneticileri elde edilen sonuçlar ışığında yurtlarda eksiklerini tespit edebilir ve bu eksiklikleri giderip, müşteri memnuniyetini artırmak için gerekli adımları atabilirler. Bunun yanı sıra bu çalışmanın sonuçları Türkiye Yükseköğretim Kurumu tarafından dikkate alınmalıdır. Türkiye'ye son yıllarda pek çok yabancı öğrenci gelmektedir. Bu öğrencileri memnun etmek, yeni öğrencilerin Türkiye'ye gelmesine sebep olacaktır. Zira bu öğrenciler referans grubu özelliği taşımaktadır. Bu çalışma Türkiye'de öğrenci yurtlarının hizmet kalitesini yabancı öğrenci perspektifinden inceleyen ilk çalışmadır. Elde edilen sonuçlara göre, yurtların yabancı öğrencilerin beklentilerini tam olarak karşılayamadıkları görülmektedir. Türkiye'de daha çok yabancı öğrencinin okuması hedefleniyorsa, yasal düzenlemelerle kaliteyi artırıcı çeşitli planlar geliştirilmelidir.

Bundan sonraki çalışmalarda bu çalışmanın benzerleri üniversiteler başta olmak üzere, yükseköğretimde hizmet veren çeşitli kurumlar üzerinde gerçekleştirilebilir.

Sonuç olarak, günümüzde hem devlet hem de özel/vakıf yurtları öğrencilerin beklendikleri hizmet kalitesini tam olarak karşılayamamaktadır. Özellikle devlet yurtlarının bu konuda daha başarısız olduğu görülmektedir.

Kaynaklar

- Akçil Ok, M., & Girgin, F. (2015). Ankara'da iki özel yurt işletmesinde SERVQUAL yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25), 295–323.
- Can, P. (2016). Hizmet kalitesinin SERVQUAL ölçeği ile ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(1), 63–83.
- Değermen, H. A. (2006). *Hizmet ürünlerinde kalite. Müşteri tatmini ve sadakati*. Ankara: Türkmen Kitabevi.
- Devebakan, N., & Aksaraylı, M. (2003). Sağlık işletmelerinde algılanan hizmet kalitesinin ölçümünde SERVQUAL skorlarının kullanımı ve özel altınordu hastanesi uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 38–54.
- Filiz, Z. (2011). SERVQUAL yöntemiyle yurt işletmesinde hizmet kalitesinin ölçülmesi. *International Journal of Research and Development*, 3(1), 38–49.
- Günay, D., & Günay, A. (2011). 1933'den günümüze türk yükseköğretiminde niceliksel gelişmeler. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 1(1), 1–22.
- Kredi Yurtlar Kurumu (KYK). (2018). 5 Mart 2018 tarihinde <<http://yurtkur.gsb.gov.tr/Sayfalar/2397/2387/tarihce.aspx>> adresinden erişildi
- Milli Eğitim Bakanlığı (MEB) 2017. 10 Mart 2018 tarihinde <<http://sgb.meb.gov.tr/www/milli-egitim-istatistikleri-orgun-egitim-20162017-yili/icerik/270>> adresinden erişildi.
- Nabilou, B., & Khani, M. (2015). Quality of dormitory services in Urmia University of Medical Science: Female student's perceptions. *Journal of Educational and Management Studies*, 5(4), 233–239.
- Okumuş, A., & Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2), 17–38.
- Özgül, E., & Devebakan, N. (2005). Üniversitelerde SERVQUAL tekniği ile algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik karşılaştırmalı bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 93–116.
- Putri, N. T., & Anggraini, L. (2018). Improving student satisfaction of Andalas University dormitory through service quality and importance performance analysis. *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering* (s. 1–7). Bristol: IOP Publishing.
- Riew, M. C. (2009). A measure for service quality of university dormitory and importance-performance analysis. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 37(1), 56–68.
- Yükseköğretim Bilgi Yönetim Sistemi (YBYS). (2018) 10 Mart 2018 tarihinde <<https://istatistik.yok.gov.tr/>> adresinden erişildi.

Bu makalenin kullanım izni Creative Commons Attribution-NoCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) lisansı aracılığıyla bedelsiz sunulmaktadır. / This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-NoDerivs 3.0 Unported (CC BY-NC-ND3.0) License. To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/> or send a letter to Creative Commons, PO Box 1866, Mountain View, CA 94042, USA.