

# Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi ve Öğrenci Memnuniyeti: Görsel Haritalama Tekniği ile Bibliyometrik Analiz

## Service Quality and Student Satisfaction in Higher Education: Bibliometric Analysis with Visual Mapping Technique

Ali Tehci<sup>1</sup>

### Öz

Yükseköğretimde hizmet kalitesi araştırmaları gelişen teknoloji, değişen çevre ve öğrenci profili nedeniyle sürekliliğini korumaya devam etmektedir. Öğrenci memnuniyeti, yükseköğretim kurumlarının en önemli hedeflerinden biri haline gelmiştir. Bu nedenle çalışma, dünya genelinde yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini bir arada değerlendiren araştırmalara görsel haritalama ve bibliyometrik analiz yöntemi ile bütüncül bir bakış açısı sunmayı amaçlamaktadır. Bu amaçla Web of Science veri tabanında 119 çalışma belirlenmiş ve VOSviewer programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda çoğu Asya ülkelerinden ve eğitim araştırmaları kategorisinde olmak üzere 47 ülkeden bilim insanının çalışma yaptığı belirlenmiştir. Ayrıca çalışmaların çeşitli hizmet kalitesi ölçekleri kullanılarak anket yöntemiyle yürütüldüğü gözlemlenmiştir. Özellikle 2021 yılında yapılan araştırma sayısının toplam bilimsel üretimin yaklaşık %20'sini temsil ettiği, trendin devam etmesi halinde önümüzdeki yıllarda da artmaya devam edeceği söylenebilir.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet pazarlaması, hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, görsel haritalama, bibliyometrik analiz.

### Abstract

Service quality research in higher education continues to maintain continuity due to developing technology, changing environments and student profiles. Therefore, student satisfaction has become one of the most important goals of higher education institutions. For this reason, the study aims to provide a holistic view of the research that evaluates service quality and student satisfaction in higher education worldwide with visual mapping and bibliometric analysis methods. For this purpose, 119 studies were identified in the Web of Science database and analyzed with the VOSviewer program. As a result, it was determined that scientists from 47 countries, mainly from Asian countries and in educational research, conducted a study. In addition, it has been observed that the studies were carried out by questionnaire method using various service quality scales. Therefore, it can be said that the number of studies carried out primarily in 2021 represents approximately 20% of the total scientific production. If the trend continues, it will increase in the coming years.

**Keywords:** Service marketing, service quality, student satisfaction, visual mapping, bibliometric analysis.

### Araştırma Makalesi [Research Paper]

**JEL Codes:** M31, M39, I23

**Submitted:** 16 / 04 / 2022

**Accepted:** 26 / 05 / 2022

<sup>1</sup> Dr. Öğr. Üyesi, Ordu Üniversitesi, Ordu, Türkiye, a.tehci@odu.edu.tr, Orcid No: <https://orcid.org/0000-0001-9949-2794>

## Giriş

Genellikle maddi olmayan mallar olarak kabul edilen ve tüketicilerine değer sağlayan hizmetler modern toplumun ayrılmaz bir parçası haline gelmiştir. Hizmet, süreçler ve performanslar aracılığı ile bilgi ve becerilerin uygulanması olarak tanımlanmaktadır (Vargo ve Lusch, 2004a: 2). Hizmet tanımının ortak paydası bir şeyin uygulanması veya kişilerin yararına bir şeyler yapılması anlamına gelen faaliyetler veya süreçlerdir (Vargo ve Lusch, 2004b: 326). Hizmetler yeni yaklaşımlar, araçlar ve fikirler gerektirdiği düşüncesi ile gelişmeye başlamıştır (Berry ve Bendapudi, 2007: 112). Pazarlama geçmişten günümüze gelinceye kadar ürün, satış ve pazarlama anlayışı olmak üzere önemli aşamalardan geçmiştir. Müşteri odaklı anlayışın hakim olduğu günümüz ortamında ise hizmet pazarlaması, literatürde yoğun bir şekilde araştırılmaktadır. Bu sürecin veya performansın en iyi şekilde ortaya çıkmasına ve tanıtımına katkı sağlayan hizmet pazarlamasının özellikle günümüz rekabet ortamında işletmeler için oldukça önemli bir faaliyet olduğu söylenebilir. Solomon vd. (1985) hizmetlerin soyut olması nedeniyle, hizmet pazarlamasını nesnelere ziyade faaliyetlerin ve süreçlerin pazarlanması olarak tanımlamıştır. Hizmetlerin mükemmellik açısından değerlendirilmesi olarak tanımlanan algılanan hizmet kalitesinin (Zeithaml, 2000: 78) ise beklentiler ile gerçeklik arasındaki boşluğa bağlı olduğu belirtilmektedir (Parasuraman, 2002: 7). Hizmetlerin üretimi, sunumu ve tüketimi eşzamanlı süreçler olduğundan, bu süreçlerin verimliliği (Gummesson, 2002: 40) hizmet sağlayıcı ile tüketici arasındaki etkileşimli ilişkinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Bitner, 1995: 246). Eğitim hizmetlerinin de eş zamanlı olarak üretilen ve tüketilen bir hizmet olduğu söylenebilir.

Eğitim kurumlarında öğrenciler kurumun temel müşterileri olarak kabul edilmektedir (Hill, 1995; Sakthivel vd., 2005; Guilbault, 2016; Rehman vd., 2020). Dolayısıyla eğitim hizmetlerinin de pazarlanabileceği söylenebilir. Yükseköğretim kurumlarında kalite kavramı, öğrencilerin eğitim ile ilgili beklentilerini karşılamak veya aşmak olarak tanımlanabilir. Öğrencilerin beklentileri karşılandığı veya aşıldığı zaman hizmetler yüksek, aksi durumda düşük kaliteli olarak değerlendirilmektedir. Dolayısıyla hizmet sektöründeki soyut özellikler olan bu çıktılardan, öğrencilere fayda sağlayacak bir performans sunması beklenmektedir (Çinkır vd., 2021: 162). Özellikle günümüzde yükseköğretim kurumları hizmet sunum kalitesini artırmaya (Brown & Mazzarol, 2009: 82), müşteri odaklılık ve memnuniyet kavramlarına odaklanmaktadır. Bu nedenle öğrenci memnuniyeti yükseköğretim kurumlarının en önemli hedeflerinden biri haline gelmiştir. Öğrenci memnuniyeti, öğrencinin eğitimi ve yaşamı ile ilgili deneyimlerinin öznel bir değerlendirmesi olarak ifade edilmektedir (Giner & Rillo, 2016: 258). Yükseköğretim kurumlarında son yıllarda yoğun bir şekilde memnuniyet anketlerinin uygulanması, öğrenci odaklı bir yaklaşımın olduğunun da bir göstergesidir.

Günümüzde memnuniyet kavramı işletmeler için önemli olduğu kadar (Yıldız ve Çilingir, 2010: 413) yükseköğretim kurumları için de hayati derecede önemlidir. Bu nedenle öğrenci memnuniyetinin temel faktörü olan hizmet kalitesi, araştırmacıların her geçen gün daha fazla odaklandığı bir konu olmaktadır (Kuo & Ye, 2009; Alves & Raposo, 2010; Jiewanto vd., 2012; Wilkins & Balakrishnan, 2013; Subrahmanyam, 2017; Chandra, 2019). Öğrencileri çekmek, ihtiyaçlarını karşılamak ve onları elde tutmak için yükseköğretim kurumları, öğrencilerin beklentilerini ve hizmet kalitesi algılarını anlamada aktif olarak yer almaktadır (Nadiri vd., 2009: 523). Yükseköğretim kurumları uluslararası öğrencilerin tercihi açısından da önemli organizasyonlardır. Uluslararası öğrenciler üniversite tercihlerinde eğitim kalitesine özel önem vermektedirler. Bu nedenle yükseköğretim sektörünün müşterisi olan öğrencilerin okul tercih motivasyonları da sürekli araştırılmaktadır (Yılmaz & Temizkan, 2022: 2). Yükseköğretimde hizmet kalitesi dinamik yapısı nedeniyle önemli bir araştırma alanı olmaya devam ediyor. Gelişen teknoloji, değişen çevre ve öğrenci profili yükseköğretimde hizmet kalitesi araştırmalarının sürekliliğini sağlamaktadır. Ancak bibliyometrik çalışmaların yeteri kadar yapılmadığı görülmektedir. Özellikle hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren bibliyometrik çalışmaya literatürde rastlanılmamıştır. Bu nedenle mevcut çalışma yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti araştırmalarını ortaya çıkarmaya odaklanarak alandaki bilgileri bütünsel bir şekilde keşfetmek için bibliyometrik bir inceleme yapmaktadır.

## 1. Araştırmanın Amacı

Araştırma dünya genelinde yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini araştıran çalışmalara bütünsel bir bakış açısı sağlamayı amaçlamaktadır. İlk olarak bibliyometriden yararlanarak hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ilişkisi belirlenmeye çalışılmaktadır. Daha sonra ise literatürde ortaya çıkan araştırma temalarının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu kapsamda çalışma aşağıda belirtilen araştırma sorularına cevap aramaktadır:

1. Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren (WoS'da indekslenen) araştırmaların temel bibliyometrisi nedir?
2. Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetine yönelik literatürde ortaya çıkan temalar (ortak varlık, yazarlık) nelerdir?

Bu kapsamda ortaya çıkan araştırmaların entelektüel yapısını ortaya çıkarmak için yayınların coğrafi dağılımının analizi, en çok atf yapılan makaleler, dergiler ile ilgili bilgi genişliğini belgelemeye yardımcı olmak için temel bibliyometrilere

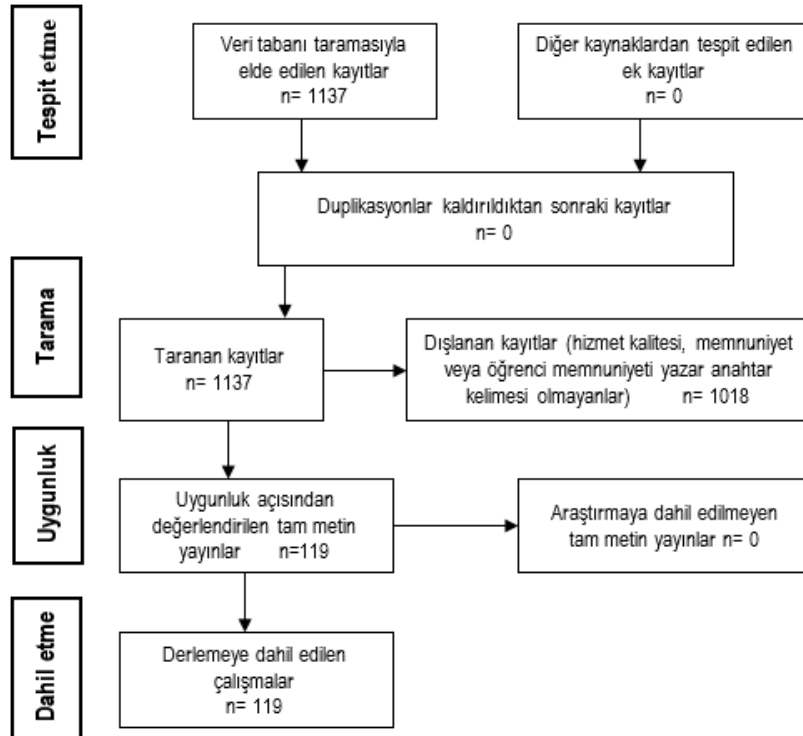
odaklanılmaktadır. İlgili konulara ilişkin metrikler, etkili araştırma konularını ve bilimsel bir alanın en son durumunu belirlemek için kullanılmaktadır (Zupic & Čater, 2015: 11).

## 2. Yöntem

Araştırma sorularını incelemek, yayınların nicel analizini sağlamak için bibliyometrik analiz metodolojisi kullanılmıştır. Bu metodoloji araştırma kapsamındaki konuları, konuların eğilimlerini ve konular arasındaki ilişkileri geniş bir literatür temelinde analiz etmeye olanak sağlamaktadır (Ellegaard & Wallin, 2015: 1810). Bibliyometrik analiz yönteminin verilerin küresel anlamda kapsamlı ve güvenilir olması, uzman görüşüne ihtiyaç duyulmaması gibi avantajları bulunmaktadır. Dolayısıyla belirli temaya yönelik nicel bir araştırmayı ifade eden ve çok sayıda makalenin istatistiksel analizini yapmaya olanak sağlayan bibliyometrik analiz yöntemi (Zemigala, 2019: 798), herhangi bir araştırma merkezinde yer alan bilgi ve entelektüel çerçevenin daha iyi anlaşılmasına yardımcı olmaktadır (Shafique, 2013: 62). Bibliyometrik analiz anahtar kelimeler, dergiler, disiplinler ve alıntılar hakkında tanımlayıcı yayın verilerinden yararlanmaktadır. Ayrıca araştırma temalarını ve gelecek vaat eden araştırma yönlerini belirlemek için gelişmiş metin madenciliği tekniklerini kullanmaktadır (Zhang vd., 2022: 5). Son yıllarda bibliyometrik analiz yöntemine diğer disiplinlerde olduğu gibi eğitim araştırmalarına yönelik bir yaklaşım olarak da ilginin arttığı görülmektedir (Fellnhöfer, 2019; Zhang vd., 2022). Bu çalışmada, bibliyometrik verileri analiz etmek, bibliyometrik ağları oluşturmak ve görselleştirmek için VOSviewer programından yararlanılmıştır. Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti anahtar kelimesine sahip WoS veri tabanında yayınlanan makalelerdeki araştırma modellerini ve konularını belgelemek ve analiz etmek için VOSviewer tarafından sağlanan ortak alıntı analizi ve metin madenciliği kullanılmıştır.

### 2.1. Araştırma Verileri

Araştırma kapsamında bilimsel literatürün en büyük multidisipliner veri tabanı olarak kabul edilen ve dünya çapındaki araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan WoS veri tabanı kullanılmıştır (Zhang vd., 2022). Veri tabanında ilgili literatüre ulaşmak için hizmet kalitesi, memnuniyet, öğrenci memnuniyeti, yükseköğretim anahtar kelimelerini birleştiren Boolean operatörü “ve” (author keywords= service quality and satisfaction and student satisfaction and all fields=higher education) arama yönteminden yararlanılmıştır. Ayrıca arama kriteri olarak herhangi bir zaman dilimi belirlenmemiştir. Araştırma ön bilgilerine dayanarak belgelerin sistematik olarak dahil edilmesine ve çalışmanın kapsamı dışındakilerin hariç tutulmasına yardımcı olan (Gokhale vd., 2020) PRISMA metodolojisi (Moher vd., 2009) uygulanmıştır. Araştırmanın akış şeması Şekil 1’de verilmiştir.



Şekil 1: Araştırma Akış Şeması

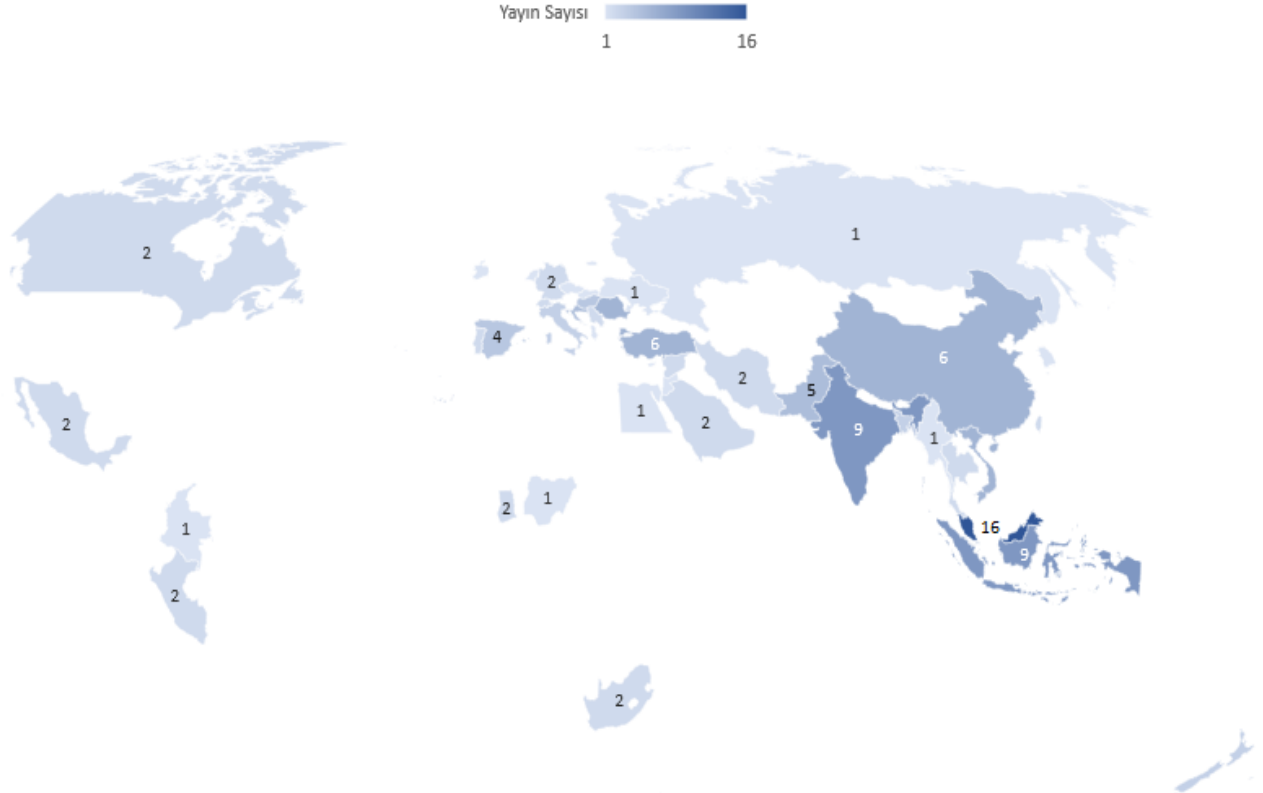
İlk aşamada hizmet kalitesi, memnuniyet, öğrenci memnuniyeti ve yükseköğretim olarak WoS'da bütün alanlarda yapılan aramalar sonucu elde edilen kayıtlar 1137 olarak bulunmuştur. Ancak bu çalışma, yükseköğretimde hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyetini amaçladığı için "hizmet kalitesi", "memnuniyet", "öğrenci memnuniyeti" ve "yükseköğretim" anahtar kelimeleri ile sınırlandırılmıştır. Yapılan taramada "yükseköğretim" kelimesi "bütün alan", hizmet kalitesi, memnuniyet ve öğrenci memnuniyeti ise "yazarın anahtar kelimeleri" olarak belirlendikten sonra derlemeye dahil edilecek 119 çalışmaya ulaşılmıştır. Bu çalışmalar yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalardan oluşmaktadır. Dolayısıyla 01 Mart 2022 tarihinde yapılan tarama sonucunda araştırmanın kapsamını yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren 119 çalışma oluşturmaktadır.

## 2.2. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında yazar, kurum adı, anahtar kelimeler, özetler ve alıntı yapılan referanslara yönelik bibliyometrik veriler WoS veri tabanından elde edilmiştir. Bibliyometrik analiz çalışmalarında görsel haritalama yöntemlerinde ortak yazar, anahtar kelime, atıf gibi analizleri yapabilmek için çeşitli yazılım programları bulunmaktadır. Bu kapsamda bilimsel haritalama tekniklerinde mesafe ve grafik tabanlı harita türleri de dikkat çekmektedir. Mesafe tabanlı haritalama tekniğinde ögeler arasındaki uzaklık ve yakınlık ilişki gücünü ortaya koyarken, grafik tabanlı haritalar ise ögelerin ilişkilerini ortaya koymaktadır (Artsın, 2020: 346). VOSviewer, ögeler arasındaki mesafe ve ilişkilerin gücünü ortaya koymaya imkan sunan kapsamlı bir programdır (Van Eck & Waltman, 2010: 525). Bu nedenle araştırma kapsamında elde edilen bibliyometrik göstergeler son yıllarda oldukça popüler olan ve incelenen literatür hakkında çeşitli metrikler sağlayan VOSviewer programı ile analiz edilmiştir. WoS veri tabanından indirilen veriler ilgili programa aktarılarak ülkeye ve dergilere göre yayın sayılarının tanımlayıcı istatistikleri, yayınların coğrafi dağılımının haritası ve atıf analizi sonuçları çalışmanın bulgular bölümünde verilmiştir.

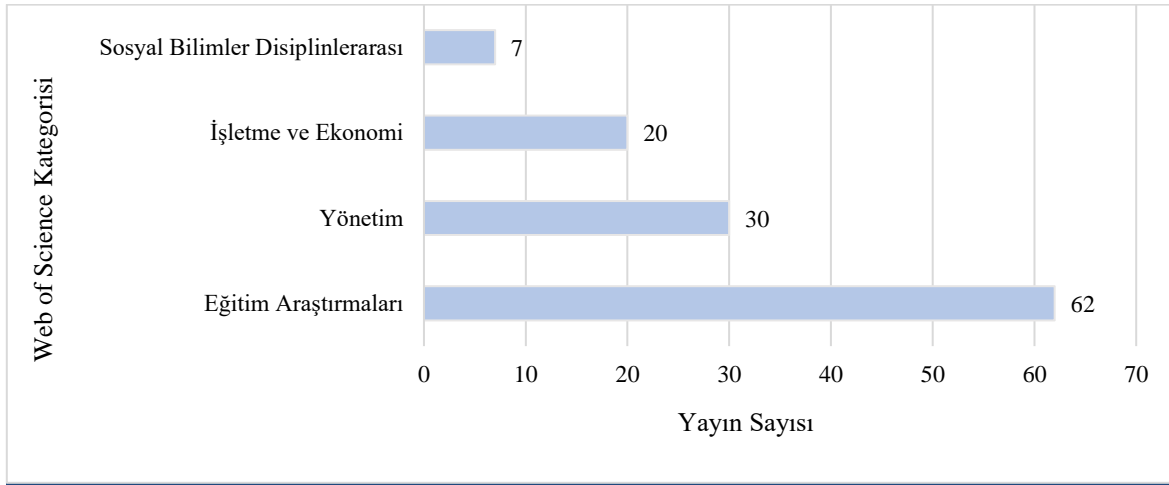
## 3. Bulgular

Araştırma kapsamında ülkeye ve dergilere göre yayın sayılarının tanımlayıcı istatistiksel analizi yapılmıştır. Öncelikli olarak ilk yazarın bilgilerine göre yayınların menşesine ilişkin veriler işlenmiştir. Araştırmada belirlenen yayınların coğrafi dağılımlarına yönelik harita Şekil 2'de gösterilmiştir.



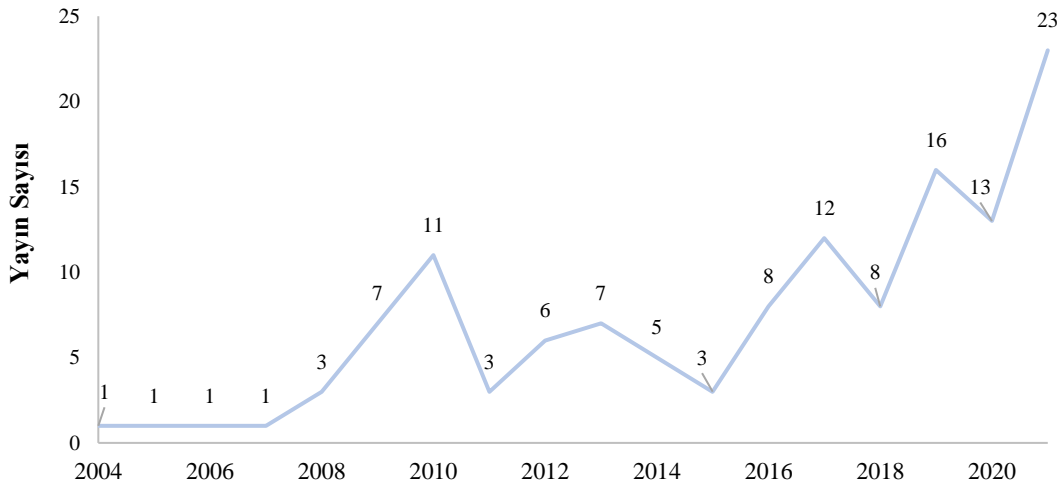
Şekil 2: Yayınların Coğrafi Dağılımı

Şekil 2'de Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmaların 47 ülkede gerçekleştirildiği ancak büyük çoğunluğunun Asya ülkelerinde olduğu görülmektedir. En fazla çalışmanın yapıldığı ülke Malezya (16) iken, ikinci sırada Hindistan (9) ve Endonezya (9) bulunmaktadır. Diğer ülkeler ise sırasıyla İngiltere (8), ABD (7), Çin, Romanya, Vietnam, Türkiye (6), Avustralya, Hırvatistan ve Pakistan (5) olarak tespit edilmiştir. Çalışmaların WoS kategorileri ve yayın sayıları Şekil 3' de verilmiştir.



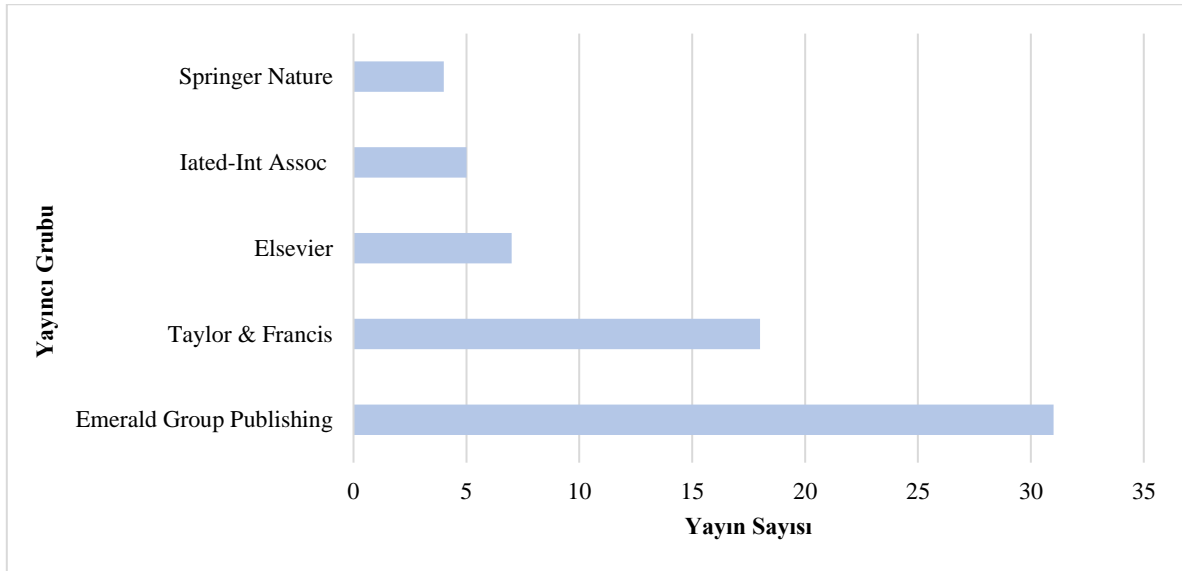
Şekil 3: Web of Science Kategorisi ve Yayın Sayısı

Araştırma kapsamındaki 119 çalışmanın 92 adedi makale 27 adedi ise bildiri şeklinde oluşmaktadır. Bu yayınların 116'sı İngilizce, 2'si İspanyolca ve 1 tanesi de Türkçe yayın diline sahiptir. Ayrıca 65 çalışma "Emerging Sources Citation Index" (ESCI), 27 çalışma "Social Sciences Citation Index" (SSCI) diğer çalışmalar ise "Conference Proceedings Citation Index" (CPCI) ile Social Science & Humanities'de (SSH) indekslenmektedir. Şekil 3'de görüldüğü gibi, çalışmaların büyük çoğunluğu eğitim araştırmaları kategorisinde yayınlanmıştır. Ayrıca işletme ve ekonomi, yönetim ve disiplinlerarası sosyal bilimler kategorisinde yayınların olduğu da görülmektedir. Çalışmaların yıllara göre dağılımı Şekil 4' de verilmiştir.



Şekil 4: Yıllara Göre Yayın Sayısı

Şekil 4' de görüldüğü gibi yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalara ilginin 2004 yılı itibari ile başladığını söylemek mümkündür. Özellikle 2007 yılından itibaren ilgili alandaki çalışmaların arttığı, 2016 yılından günümüze kadar da her geçen gün artışların olduğu görülmektedir. Özellikle 2018 yılından sonraki artışlar da dikkat çekmektedir. Sadece 2021 yılında gerçekleştirilen çalışma sayısının 17 yılda yapılan toplam bilimsel üretimin yaklaşık %20'sini temsil ettiğini söylemek mümkündür. Bu durum, trendin devam etmesi halinde üretimin önümüzdeki yıllarda da artmaya devam edeceğini gösteriyor. Bu kapsamda yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun hangi yayıncı grubunda gerçekleştirildiğini gösteren dağılım Şekil 5' de verilmiştir.



Şekil 5: Yayıncı Grubu ve Yayın Sayıları

Şekil 5’de ilgili alanda en çok yayını olan yayıncı grupları görülmektedir. Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalar ile ilgili en çok yayın sunan yayıncı “Emerald Group Publishing” (31) olarak tespit edilmiştir. “Taylor & Francis” (18) ise ikinci sırada yer almaktadır. İlgili alanda en çok çalışma yapan kurumlar ve çalışmaların yayınlandığı dergiler ise Tablo 1 ve Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 1: Kurumlar ve Yayın Sayıları (n ≥3)

Ülke	Üniversite	Yayın Sayısı (n)
Macaristan	Eötvös Loránd Üniversitesi	4
Pakistan	COMSATS Islamabad Üniversitesi	3
Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti	Doğu Akdeniz Üniversitesi	3
Malezya	Taylor’s Üniversitesi	3
Bangladeş	United International Üniversitesi	3
Hindistan	Hyderabad Üniversitesi	3

Tablo 2: Dergiler ve Yayın Sayıları (n ≥5)

Yayıncı	Dergi	Yayın Sayısı (n)
Emerald Group Publishing	Quality Assurance in Education	14
	Journal of Applied Research in Higher Education	5
Taylor & Francis	Total Quality Management Business Excellence	8
	Journal of Marketing for Higher Education	6

Tablo 1, araştırma kapsamında WoS’da en çok yayını indekslenen (n≥3) 6 kurumu göstermektedir. Bu anlamda “Eötvös Loránd Üniversitesi” 4 yayınlı en üst sırada yer almaktadır. Tablo 1’de belirtilen kurumların yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren araştırmalar için üretken olduklarını söylemek mümkündür. Tablo 2’de ise ilgili alanda yapılan çalışmaların en fazla yayınlandığı derginin “Quality Assurance in Education” olduğu görülmektedir. Bu kapsamda literatürün daha ayrıntılı incelenmesi için en fazla atıf yapılan çalışmalar ve bu çalışmalara ait dergi listesi Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo 3: En Çok Atf Yapılan Çalışmalar (n ≥10)

Yazar	Dergi	Başlık	Atf Sayısı (n)
Gruber vd. (2010)	International Journal of Public Sector Management	Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool	171
Ali vd. (2016)	Quality Assurance in Education	Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities	96
Wilkins ve Balakrishnan (2013)	International Journal of Educational Management	Assessing student satisfaction in transnational higher education	86
Nadiri vd. (2009)	Total Quality Management & Business Excellence	Students' perceptions of service quality in higher education	80
De Jager ve Gbadamosi (2013)	International Journal of Management Education	Predicting students' satisfaction through service quality in higher education	39
Sadeh ve Garkaz (2015)	Total Quality Management & Business Excellence	Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students' satisfaction in higher education institutes: the perception of managers	31
Casidy (2014)	Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing	Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector	25
Santos ve (2020)	Journal of Cleaner Production	Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education	20
Cardona ve Bravo (2012)	Estudios Gerenciales	Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university	18
Osman ve Saputra (2019)	Quality Assurance in Education	A pragmatic model of student satisfaction: A viewpoint of private higher education	17
Dalati & Hamwi (2016)	Entrepreneurship and Sustainability Issues	Sustainable development in higher education through service quality and price fairness: empirical evidence from private universities in Syria	14

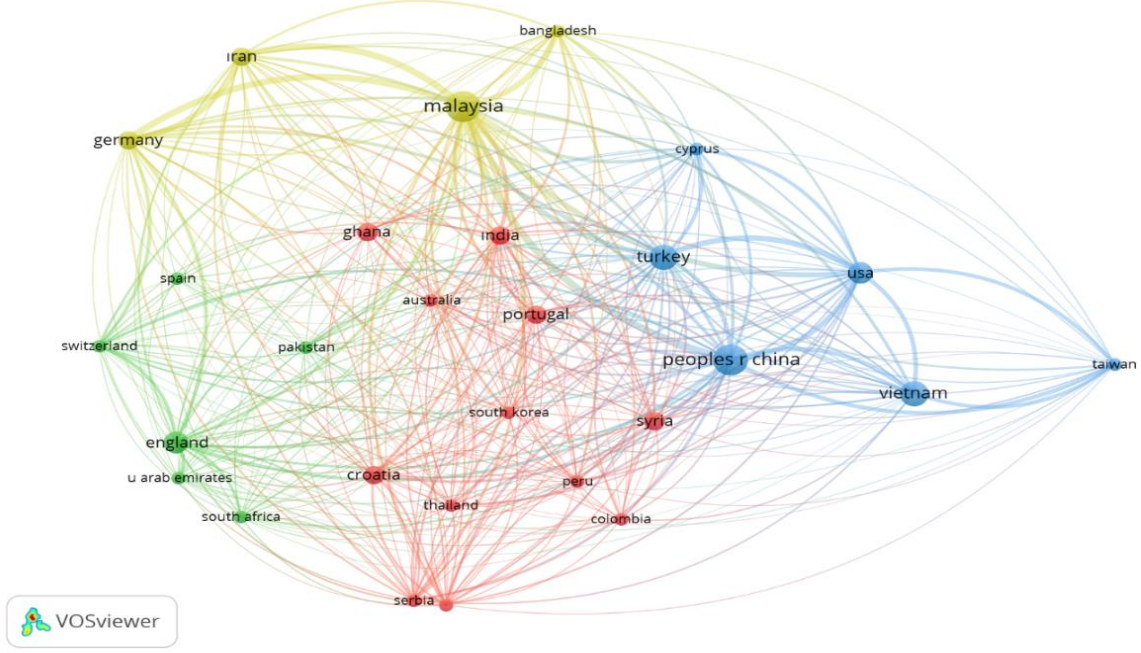
Not: Web of Science kategorisinde yapılan atıflar değerlendirilmiştir.

Tablo 3'de en çok atf yapılan çalışmanın Gruber vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen "Yükseköğretim hizmetlerinde öğrenci memnuniyetinin incelenmesi: Yeni bir ölçme aracının kullanılması" isimli çalışma olduğu görülmektedir. Gruber vd. (2010) Alman yükseköğretim öğrencilerine yönelik çalışmada öğrencilerin üniversite binalarından veya amfilerden ziyade yerleşke ve öğrenciler arasındaki iletişimden, atmosferden memnun kaldıklarını ifade etmektedir. Ali vd. (2016) "yükseköğretim hizmet kalitesi öğrenci memnuniyetini, imajını ve bağlılığını etkiler mi? Malezya devlet üniversitelerindeki uluslararası öğrenciler üzerine bir araştırma" isimli çalışmada HEDPERF hizmet kalitesi ölçeği boyutlarının (akademik, akademik olmayan, program sorunları, itibar ve erişim) öğrenci tatminini ve kurum imajını etkilediğini tespit etmiştir. Wilkins & Balakrishnan (2013) "yükseköğretimde uluslararası öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi" isimli Birleşik Arap Emirlikleri'nde gerçekleştirdiği çalışmada öğrenci memnuniyeti üzerinde en etkili olan faktörlerin, akademik personelin, kaynakların kalitesi ve kullanılabilirliği ile teknolojinin etkin kullanımı olduğunu belirtmektedir. Nadiri vd. (2009) ise "öğrencilerin yükseköğretimde hizmet kalitesi algıları" isimli Suudi Arabistan'da özel ve devlet üniversitelerine yönelik yaptığı araştırmada SERVPERF ölçeğinin beş boyutundan dördünün (somutluk, güvenilirlik, yanıt verebilirlik ve güvence) öğrencilerin memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu ancak empati faktörünün etkisi olmadığını tespit etmiştir. de Jager ve Gbadamosi (2013) Güney Afrika'da yaptığı çalışmada öğrencilerin hizmet kalitesi algıları ile gerçek deneyimleri arasında boşluklar olduğunu, gerçek deneyimin hizmet kalitesi algısından daha düşük olduğu sonucuna ulaşmıştır. Sadeh ve Garkaz (2015) İran'da özel yükseköğretim kurumuna yönelik gerçekleştirdiği çalışmada hizmet kalitesinin kalite yönetimi unsurları ile öğrenci memnuniyeti arasında aracı unsur olarak dahil edilmesi gerektiğini ifade etmiştir. Casidy (2014) öğrencilerin üniversite marka algısı ile hizmet kalitesi, sadakat ve ağızdan ağıza iletişim davranışı arasında ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Kısa zamanda belirli atf düzeyine ulaşmış olması nedeniyle dikkat çeken bir diğer çalışma da Santos vd. (2020) tarafından gerçekleştirilen "Yükseköğretimde sosyal sorumluluğun hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisini anlamak" isimli araştırmadır. Çalışmada Yükseköğretimde sürdürülebilir kalkınmaya, başka bir ifade ile sosyal sorumluluğa odaklanan bir stratejinin hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetinin bir öncülü olduğu, öğrencilerin olumlu algılarını ve işlevlerini etkilediği ifade edilmektedir. Cardona ve Bravo (2012) ise öğrenci memnuniyetini en çok etkileyen hizmet kalitesi faktörünün üniversiteye ve akademik programa güven olduğunu belirtmiştir. Osman ve Saputra (2019) imajın, hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasında tam aracılık rolü olduğu tespit etmiştir. Dalati ve Hamwi (2016) hizmet kalitesi ölçeği çalışmasında kurumun görev, ilişki ve maddi varlık oryantasyonu olmak üzere üç boyut tespit etmiştir. Tablo 3 genel

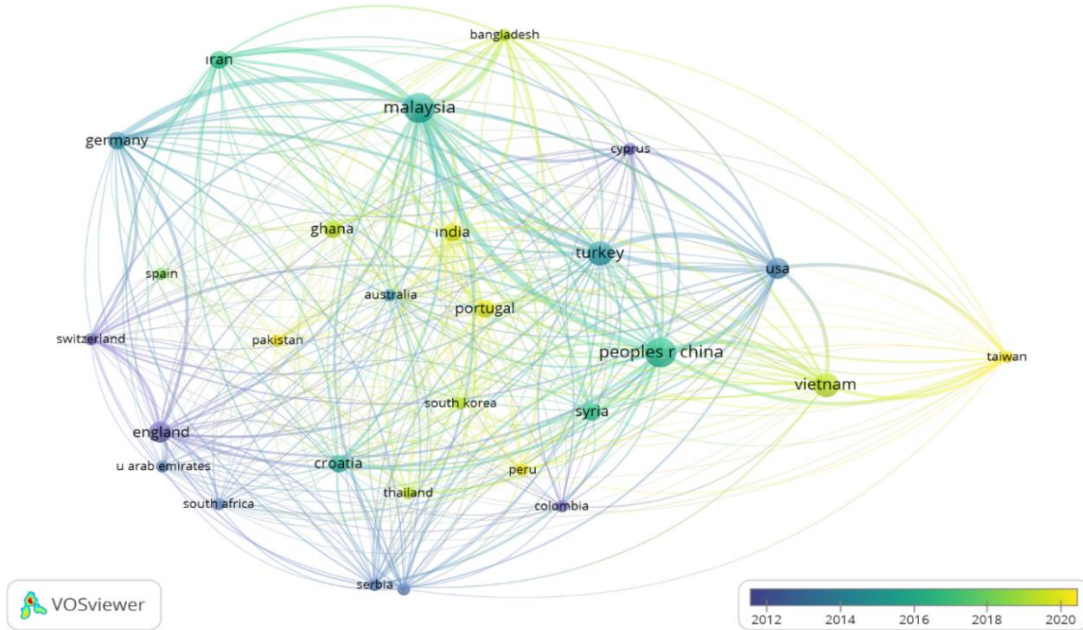


olarak incelendiğinde çalışmaların özel ve devlet yükseköğretim kurumlarına yönelik gerçekleştirildiğini, en çok atıf alan ilk dört çalışmanın ise Emerald Group Publishing yayıncısına ait olduğunu söylemek mümkündür. Çalışmaların ülkelere göre ağ haritası Şekil 6'da gösterilmiştir.



Şekil 6: Ükelere Göre Ağ Haritası

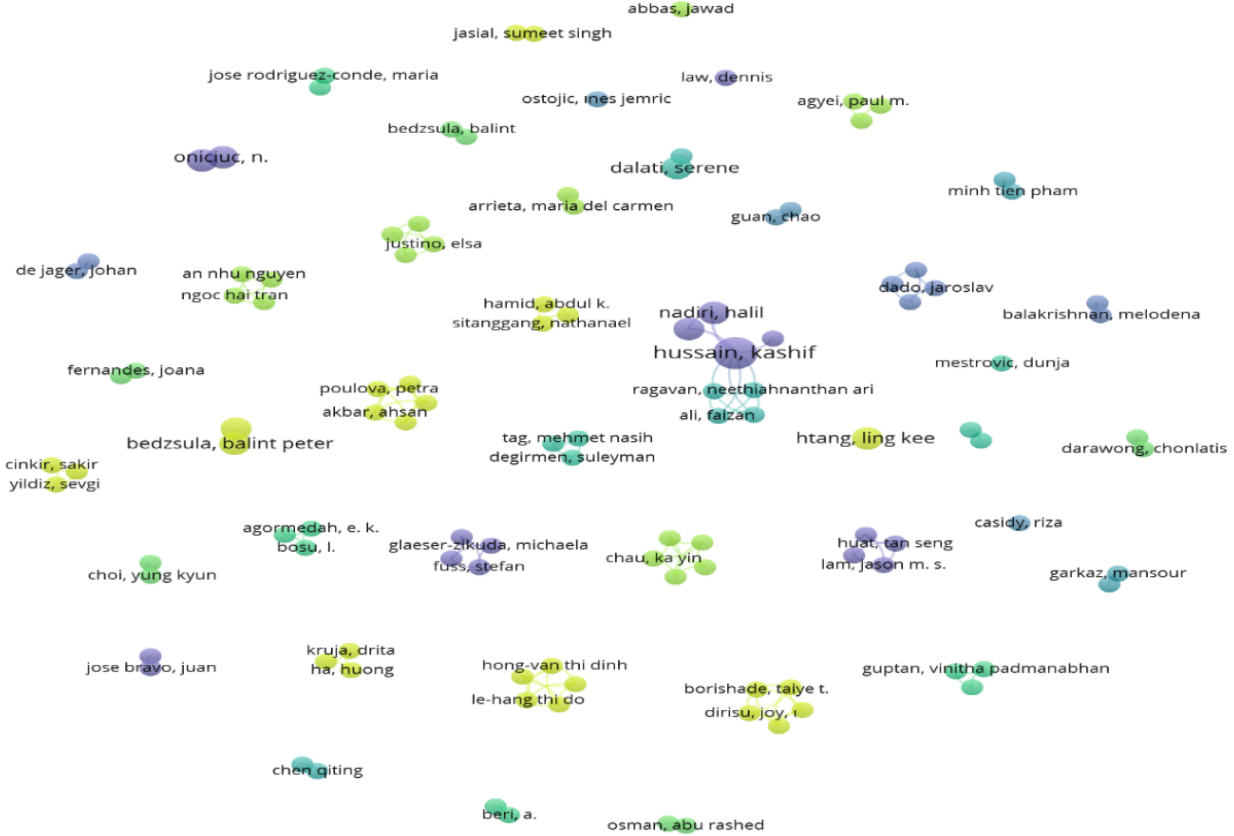
Ağ haritası için veriler, Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalardan ülkeye ait en az yayın ve alıntılanma sayısı "1" seçilerek elde edilmiştir. Şekil 6'da atıf sayılarına göre 4 küme oluştuğu görülmektedir. İlk kümede 12 ülke (Avustralya, Kolombiya, Hırvatistan, Gana, Hindistan, Peru, Portekiz, Sırbistan, Slovakya, Güney Kore, Suriye ve Tayland) ikinci kümede ise 6 ülke (İngiltere, Pakistan, Güney Afrika, İspanya, İsviçre ve Birleşik Arap Emirlikleri) yer almaktadır. Üçüncü kümede yine 6 ülke (Kıbrıs, Çin, Tayvan, Türkiye, ABD ve Vietnam) dördüncü kümede ise 4 ülke (Bangladeş, Almanya, İran ve Malezya) bulunmaktadır. Ülkeler arasında en güçlü bağlantıya sahip ülke Malezya olmakla birlikte, diğer ülkelerin de birbirleriyle güçlü bağlantıya sahip olduğu söylenebilir. Ülkelerin yıllara göre ağ haritası Şekil 7'de gösterilmiştir.



Şekil 7: Yıllara Göre Ağ Haritası

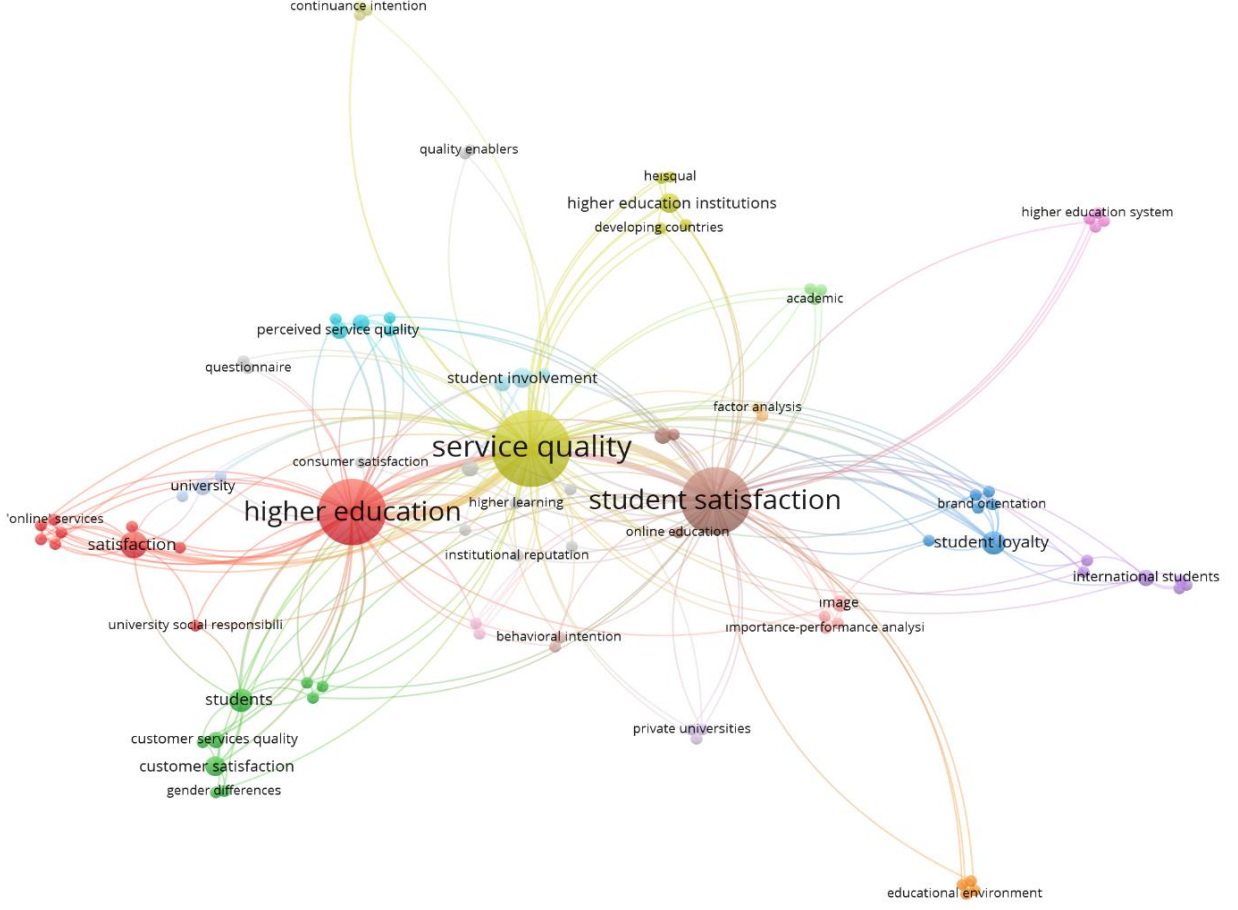


Şekil 7'de ilgili alanda yapılan çalışmaların atıf oranlarının yıllara göre farklı ülkelerde yoğunlaştığı görülmektedir. Çalışmaların atıf yoğunluğu 2012-2014 yılları arasında Almanya, İngiltere ve İsviçre olarak görülürken, 2014-2018 yıllarında bu yoğunluk sırasıyla Malezya, Türkiye, Çin ve ABD olarak görülmektedir. Çalışmaların 2018-2020 yılları arasındaki yoğunluğunu ise Vietnam, Hindistan, Portekiz ve Tayvan olarak sıralamak mümkündür. Alanın entelektüel yapısını ortaya çıkarmak, birlikte yayın yapan yazarları tespit edebilmek için ortak yazarlık analizi yapılmış ve sonuçlar Şekil 8'de gösterilmiştir.



Şekil 8: Ortak Yazarların Ağ Haritası

Alanın entelektüel yapısını ortaya koyan ve konunun araştırma potansiyelini yansıtan ortak yazarlık analizi sonucunda 115 farklı yazarın alana katkı sağladığı görülmektedir. Ayrıca minimum yayın sayısı 2 olan 9 yazar tespit edilmiştir. Bu kapsamda Hussain Kashif 4 yayın ve toplam 188 atıf ile alana en çok katkı sunan yazar olarak dikkat çekmektedir. Kandampully Jay ve Nadiri Hallil ise 2 yayın ve 85 atıf ile alana katkı sunan diğer yazarlardır. Alanın yapısını tanımlamak ve konuyla ilgili çalışmaları netleştirmek için önemli süreçlerden biri de anahtar kelime analizidir. Araştırma kapsamında yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili çalışmaların içerikleri açısından değerlendirilmesine imkan sunan anahtar kelime ortak varlık analizi için veri görselleştirilmesi tekniğinden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında 107 adet anahtar kelime bulunmuştur. Ancak alanın yapısını tanımlamak ve konuyla ilgili çalışmaları netleştirmek için ülke isimleri gibi anahtar kelimeler çıkarılmıştır. Dolayısıyla 84 anahtar kelime analize dahil edilmiştir. Şekil 9'da çemberin boyutu en çok tartışılan konuyu göstermektedir. Çemberin boyutuna ve bağlantı sayısına göre sırasıyla yükseköğretim, hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, müşteri memnuniyeti, öğrenci sadakati, öğrenci katılımı, imaj, uluslararası öğrenci, öğrenci beklentileri, öğretmen eğitimi ve davranışsal eğilimler gibi birçok anahtar kelimenin sıklıkla kullanıldığı görülmektedir. Özellikle yükseköğretim, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti anahtar kelimeleri diğer kümelerle birlikte çalışılmış kavramlardır. Ayrıca genel olarak yükseköğretimde hizmet kalitesi çalışmalarının SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF VE HEISQUAL ölçekleri kullanılarak anket yöntemi ile yürütüldüğünü söylemek mümkündür. Bu bağlamda anahtar kelimeler arasındaki ilişkilerin aynı renklerin bir arada verilmesiyle güçlerinin ve eğilimlerinin haritasını gösteren bir ağ yapısı VOSviewer programı ile oluşturulmuş ve sonuçlar Şekil 9'da gösterilmiştir.



Şekil 9: Anahtar Kelimelerin Ağ Haritası

Araştırmada WOS veri tabanında indekslenen yayınlar analiz edildiği için veri görselleştirmeleri İngilizce olarak ortaya çıkmaktadır. Bu nedenle araştırma kapsamında ortaya çıkan anahtar kelimeler öncelikli olarak Türkçe diline çevrilmiş ve kelimelerin görsel olarak vurgulanması açısından bulut gösterimi de oluşturulmuştur. Anahtar kelime bulutu Şekil 10'da gösterilmiştir.



Şekil 10: Anahtar Kelime Bulutu

Araştırmanın anahtar kelimelerinin bulut görünümü wordart.com internet adresinde gerçekleştirilmiştir. Kelime bulutları ilgili araştırmalarda en sık kullanılan kelimeleri görsel olarak vurgulamaktadır. Bu anlamda kelime bulutları ilgili araştırma temalarını görsel olarak sunmaları açısından oldukça önemlidir. Araştırma metinlerinde bir kelime ne kadar çok görülürse görsel tasarımdaki boyutu da o kadar büyük olmaktadır. Şekil 10'da görüldüğü gibi araştırmanın ana temalarından olan

yükseköğretim, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti kavramları araştırma metinlerinde oldukça fazla kullanılmıştır. Ayrıca öğrenci sadakati, beklentisi, katılımı, öğretmen eğitimi ve SERVQUAL kavramları da dikkat çekmektedir.

## Sonuç ve Değerlendirme

Hizmet sektörünün değerlendirilmesinde şüphesiz kalite kavramı en temel unsurdur. Kurumların karlılığı ve sürdürülebilirliği için temel bir göstergesi olan, süreç veya soyut performanslar olarak değerlendirilen hizmet kalitesi, özellikle yükseköğretim kurumları için hayati derece önemlidir. Yükseköğretim kurumlarının varlık nedeni olan öğrencilerin memnuniyeti ise hizmetlerin kalitesi ile sağlanabilmektedir. Bu nedenle çalışma, yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili literatürün bibliyometrik analizini sunarak gerek konunun mevcut durumu gerekse gelişimi hakkında bilimsel alana bütünsel bir bakış açısı sağlamaktadır. Dolayısıyla çalışma, hizmet kalitesi ile yükseköğretim kurumlarının en temel varlığı olan öğrencilerin memnuniyeti arasındaki ilişkinin dinamik bir resmini sunmaktadır. Bu kapsamda WoS veri tabanında indekslenen çok sayıda araştırma (1137) içerisinde yükseköğretimde hizmet kalitesini ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalar (119) belirlenmiştir. İlgili alanda çalışma yapan ülkeler, yazarlar, ağlar ve temalar ortaya çıkarılmıştır.

Yapılan analiz sonucunda yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmaların her geçen gün arttığı, en çok çalışma yapan ülkenin ise Malezya olduğu tespit edilmiştir. Çalışmaların Türkiye’de dahil olmak üzere genel olarak Avrupa ve Asya ülkelerinde yapıldığı sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışmaların büyük çoğunluğunun eğitim araştırmaları WoS kategorisinde olmakla birlikte işletme, ekonomi ve yönetim kategorilerinde de indekslendiği görülmektedir. Araştırma kapsamında en fazla atıf (171) yapılan çalışmanın Gruber vd. (2010) olduğu gözlemlenmiştir. En fazla atıf (80-100 arası) yapılan diğer çalışmaların ise sırasıyla Ali vd. (2016), Wilkins & Balakrishnan (2013) ve Nadiri vd. (2009) olduğunu söylemek mümkündür. Bu alanda en fazla yayın yapan dergi “Quality Assurance in Education” yayın grubu ise “Emerald Group Publishing” olarak dikkat çekmektedir. Alanın entelektüel yapısını ortaya koyan ve konunun araştırma potansiyelini yansıtan ortak yazarlık analizi sonucunda 115 farklı yazarın alana katkı sağladığı görülmektedir. Bu kapsamda Hussain Kashif 4 yayın ve toplam 188 atıf ile alana en çok katkı sunan yazar olarak dikkat çekmektedir. Yapılan ortak varlık anahtar kelime analizi neticesinde yükseköğretim, hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyeti anahtar kelimeleri ile birlikte öğrenci sadakati, katılımı, beklentileri, öğretmen eğitimi ve davranışsal eğilimler anahtar kelimelerinin kullanıldığı tespit edilmiştir. Yükseköğretimde öğrenci memnuniyeti, hizmet kalitesinin rol oynadığı birçok faktör tarafından belirlenmektedir. Bu kapsamda başlangıçta endüstriyel memnuniyet modelleri kullanılmış olsa da, daha sonra memnuniyeti ölçmek için yükseköğretime dayalı modellerin kullanıldığı ifade edilmektedir (Lal & Varaprasad, 2020). Dolayısıyla yükseköğretimde hizmet kalitesi çalışmalarının SERVQUAL, SERVPERF, HEDPERF VE HEISQUAL ölçekleri kullanılarak anket yöntemi ile yürütüldüğünü söylemek mümkündür.

Araştırma neticesinde 2004 yılı itibari ile yükseköğretimde hizmet kalitesi ve öğrenci memnuniyetini birlikte değerlendiren çalışmalara ilginin başladığı, 2007 yılından itibaren ilgili alandaki çalışmaların arttığı, 2016 yılından günümüze kadar da her geçen gün artışların devam ettiği tespit edilmiştir. Özellikle 2021 yılında gerçekleştirilen çalışma sayısının 17 yılda yapılan toplam bilimsel üretimin yaklaşık %20’sini temsil ettiğini söylemek mümkündür. Bu durum, trendin devam etmesi halinde önümüzdeki yıllarda çalışmaların artmaya devam edeceğini göstermektedir. Bu çalışma bilimsel literatürün en büyük multidisipliner veri tabanı olarak kabul edilen WoS’da indekslenen yayınları analiz etmiştir. Bu nedenle gelecek çalışmalar diğer veri tabanlarında arama yapılarak gerçekleştirilebilir. Özellikle önemli bir uluslararası veri tabanı olan Scopus ve ulusal veri tabanı ULAKBİM tarafından indekslenen yayınların analiz edilmesinin, ilgili alana daha geniş bir çerçeveye sunması açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

## Kaynakça

- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P. K., & Ragavan, N. A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality assurance in education*, 24(1), 70-94.
- Alves, H. & Raposo, M. (2010). The influence of university image on student behaviour. *International Journal of Educational Management*, 24(1), 73-85.
- Artsın, M. (2020). Bir metin madenciliği uygulaması: Vosviewer. *Eskişehir Teknik Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi B-Teorik Bilimler*, 8(2), 344-354.
- Berry, L. L., & Bendapudi, N. (2007). Health care: a fertile field for service research. *Journal of service research*, 10(2), 111-122.

- Bitner, M. J. (1995). Building service relationships: It's all about promises. *Journal of the Academy of marketing science*, 23(4), 246-251.
- Brown, R. M., & Mazzarol, T. W. (2009). The importance of institutional image to student satisfaction and loyalty within higher education. *Higher education*, 58(1), 81-95.
- Cardona, M. M., & Bravo, J. J. (2012). Service quality perceptions in higher education institutions: the case of a colombian university. *Estudios gerenciales*, 28(125), 23-29.
- Casidy, R. (2014). Linking brand orientation with service quality, satisfaction, and positive word-of-mouth: Evidence from the higher education sector. *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 26(2), 142-161.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Purwati, A. A., & Chandra, J. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*. 26(5), 1533-1549.
- Çınkır, Ş., Yıldız, S., ve Kurum, G. (2021). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeğinin geliştirilmesi: Geçerlik ve güvenilirlik çalışması. *Yükseköğretim Dergisi*, 11(1), 161-173.
- Dalati, S., & Al Hamwi, S. E. (2016). Sustainable development in higher education through service quality and price fairness: empirical evidence from private universities in Syria. *Entrepreneurship and Sustainability Issues*, 4(1), 25.
- de Jager, J., & Gbadamosi, G. (2013). Predicting students' satisfaction through service quality in higher education. *The International Journal of Management Education*, 11(3), 107-118.
- Ellegaard, O., & Wallin, J. A. (2015). The bibliometric analysis of scholarly production: How great is the impact?. *Scientometrics*, 105(3), 1809-1831.
- Fellnhöfer, K. (2019). Toward a taxonomy of entrepreneurship education research literature: A bibliometric mapping and visualization. *Educational Research Review*, 27, 28-55.
- Giner, G. R., & Rillo, A. P. (2016). Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university. *Journal of Computational and Applied Mathematics*, 291, 257-263.
- Gruber, T., Fuß, S., Voss, R., & Gläser-Zikuda, M. (2010). Examining student satisfaction with higher education services: Using a new measurement tool. *International journal of public sector management*. 23(2), 105-123.
- Guilbault, M. (2016). Students as customers in higher education: reframing the debate. *Journal of Marketing for Higher Education*, 26(2), 132-142.
- Gummesson, E. (2002). Relationship marketing in the new economy. *Journal of relationship marketing*, 1(1), 37-57.
- Gokhale, A., Mulay, P., Pramod, D., & Kulkarni, R. (2020). A bibliometric analysis of digital image forensics. *Science & technology libraries*, 39(1), 96-113.
- Hill, F.M. (1995), "Managing service quality in higher education: the role of the student as primary consumer", *Quality Assurance in Education*, 3(3), 10-21.
- Jiewanto, A., Laurens, C., & Nelloh, L. (2012). Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: A case study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40(1), 16-23.
- Kuo, Y. K., & Ye, K. D. (2009). The causal relationship between service quality, corporate image and adults' learning satisfaction and loyalty: A study of professional training programmes in a Taiwanese vocational institute. *Total Quality Management*, 20(7), 749-762.
- Lal, V., & Varaprasad, G. (2020). A meta-analytic review of student satisfaction studies in higher education. In 2020 International Conference on System, Computation, Automation and Networking (ICSCAN) (ss. 1-4). Temmuz 2020, IEEE.
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., Altman, D. G., Altman, D., Antes, G., ... & Tugwell, P. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: the PRISMA statement (Chinese edition). *Journal of Chinese Integrative Medicine*, 7(9), 889-896.
- Nadiri, H., Kandampully, J., & Hussain, K. (2009). Students' perceptions of service quality in higher education. *Total Quality Management*, 20(5), 523-535.
- Osman, A. R., & Saputra, R. S. (2019). A pragmatic model of student satisfaction: A viewpoint of private higher education. *Quality Assurance in Education*. 27(2), 142-165.

- Parasuraman, A. (2002). Service quality and productivity: a synergistic perspective. *Managing Service Quality: An International Journal*, 12(1), 6-9.
- Rehman, M. A., Woyo, E., Akahome, J. E., & Sohail, M. D. (2020). The influence of course experience, satisfaction, and loyalty on students' word-of-mouth and re-enrolment intentions. *Journal of Marketing for Higher Education*, 1-19.
- Sadeh, E., & Garkaz, M. (2015). Explaining the mediating role of service quality between quality management enablers and students' satisfaction in higher education institutes: the perception of managers. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26(11-12), 1335-1356.
- Sakthivel, P.B., Rajendran, G. & Raju, R. (2005), "TQM implementation and students' satisfaction of academic performance", *The TQM Magazine*, 17(6), 573-589.
- Santos, G., Marques, C. S., Justino, E., & Mendes, L. (2020). Understanding social responsibility's influence on service quality and student satisfaction in higher education. *Journal of cleaner production*, 256, 120597.
- Shafique, M. (2013). Thinking inside the box? Intellectual structure of the knowledge base of innovation research (1988–2008). *Strategic Management Journal*, 34(1), 62-93.
- Solomon, M. R., Surprenant, C., Czepiel, J. A., & Gutman, E. G. (1985). A role theory perspective on dyadic interactions: the service encounter. *Journal of marketing*, 49(1), 99-111.
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty. *Quality assurance in education*, 25(2), 171-188.
- Van Eck, N., & Waltman, L. (2010). Software survey: VOSviewer, a computer program for bibliometric mapping. *scientometrics*, 84(2), 523-538.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004a). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, 68(1), 1-17.
- Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004b). The four service marketing myths: remnants of a goods-based, manufacturing model. *Journal of service research*, 6(4), 324-335.
- Wilkins, S., & Balakrishnan, M. S. (2013). Assessing student satisfaction in transnational higher education. *International Journal of Educational Management*, 27(2), 143-156.
- Yıldız, S. ve Çilingir, Z. (2010). Elektronik pazarlamada müşteri sadakatinin geliştirilmesi: Karadeniz Teknik Üniversitesi öğrencileri üzerine bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), 2010, 412-428.
- Yılmaz, K., & Temizkan, V. (2022). The Effects of Educational Service Quality and Socio-Cultural Adaptation Difficulties on International Students' Higher Education Satisfaction. *SAGE Open*, 12(1), 1-18.
- Zeithaml, V. A. (2000). Service quality, profitability, and the economic worth of customers: what we know and what we need to learn. *Journal of the academy of marketing science*, 28(1), 67-85.
- Zemigala, M. (2019). Tendencies in research on sustainable development in management sciences. *Journal of cleaner production*, 218, 796-809.
- Zhang, L., Carter Jr, R. A., Qian, X., Yang, S., Rujimora, J., & Wen, S. (2022). Academia's responses to crisis: A bibliometric analysis of literature on online learning in higher education during COVID-19. *British Journal of Educational Technology*, 1-27.
- Zupic, I., & Čater, T. (2015). Bibliometric methods in management and organization. *Organizational research methods*, 18(3), 429-472.

### Extended Abstract

#### Aim and Scope

The research aims to provide a holistic perspective to studies investigating service quality and student satisfaction in higher education worldwide. First, it is tried to determine the relationship between service quality and student satisfaction by using research bibliometrics. Then, it is aimed to determine the research themes that emerged in the literature within the scope of the research. In this context, the study tries to answer the following questions:

1. What is the basic bibliometrics of studies (indexed in WoS) that evaluate service quality and student satisfaction in higher education?

2. What are the literature's themes (co-authorship, co-occurrence) on service quality and student satisfaction in higher education?

In this context, the analysis of the geographical distribution of publications to reveal the intellectual structure of the research carried out, the most cited articles, and the basic bibliometrics to help document the breadth of information about journals are focused on.

### **Methods**

A bibliometric analysis methodology was used to analyze research questions and provide quantitative analysis of publications. This methodology makes it possible to analyze the topics covered by the research, the trends of the issues and the relationships among the matters based on extensive literature. The bibliometric analysis uses descriptive publication data on keywords, journals, disciplines and citations. It also uses advanced text mining techniques to identify research themes and promising research directions. In this study, the VOSviewer program was used to analyze bibliometric data and create and visualize bibliometric networks. In addition, co-citation analysis and text mining provided by VOSviewer were used to document and analyze the research models and topics in the articles published in the WoS database with the keyword service quality and student satisfaction in higher education.

### **Findings**

Within the scope of the research, the Web of Science database, which researchers around the world widely use, was used. A search method combining the Boolean operator "and" with keywords (service quality, satisfaction or student satisfaction and higher education) was used to reach the relevant literature in the database. In addition, no period was determined as a search criterion. In the first stage, the records obtained as a result of the searches made in all areas in WoS in terms of service quality, satisfaction, student satisfaction and higher education were 1137. However, this study is limited to the keywords "service quality", "satisfaction", "student satisfaction" and "higher education", since it aims to service quality and student satisfaction in higher education. A descriptive statistical analysis of the number of publications by country and journals was made in this context. For this purpose, 119 studies were identified in the WoS database and analyzed with the VOSviewer program. As a result, it was determined that scientists from 47 countries, mainly from Asian countries and in educational research, conducted a study. In addition, it has been observed that the studies were carried out by questionnaire method using various service quality scales.

### **Conclusion**

Undoubtedly, the concept of quality is the most fundamental element in evaluating the service sector. Service quality, which is considered a process or intangible performance, which is an essential indicator for the profitability and sustainability of institutions, is of vital importance, especially for higher education institutions. Furthermore, the satisfaction of students, which is the reason for the existence of higher education institutions, can be achieved with the quality of services. For this reason, the study provides a holistic view of the scientific field of both the current status and development of the subject by presenting a bibliometric analysis of the literature on service quality and student satisfaction in higher education. As a result of the research, it has been determined that as of 2004, the interest in studies evaluating service quality and student satisfaction in higher education together has started, the studies in the related field have increased since 2007, and the increases have continued with each passing day since 2016. In particular, it is possible to say that the number of studies carried out in 2021 represents approximately 20% of the total scientific production in 17 years. This shows that studies will continue to increase in the coming years if the trend continues. This study analyzed the publications indexed in WoS, which is accepted as the largest multidisciplinary scientific literature database. Therefore, future studies can be carried out by searching other databases. It is thought that analyzing the publications indexed by Scopus, a crucial international database, and ULAKBIM, a national database, will help provide a more comprehensive framework for the relevant field.