

Mesleki Eğitimde Algılanan Hizmet Kalitesinin Akademik Motivasyon Üzerindeki Etkisi

The Effect of Perceived Service Quality on Academic Motivation in Vocational Education

Öz

Hizmet kalitesi, bir işletmenin sunduğu hizmetlerin müşteri beklentilerini karşılama derecesini ve memnuniyet düzeyini gösteren ölçüt olarak değerlendirilebilir. Eğitimde hizmet kalitesi öğrenci merkezli empati, fiziksel imkânlar ve idari süreçleri kapsayan bütüncül bir kurumsal özellik olarak ele alınmaktadır. Mesleki eğitimde akademik motivasyon ise öğrencilerin eğitim süreçlerine aktif katılım göstermeleri, öğrenme süreçlerine daha fazla ilgi duymaları ve mesleki beceriler kazanma hedeflerine ulaşmaları açısından öneme sahiptir. Bu çalışmada, mesleki eğitimde sunulan hizmet kalitesinin öğrencilerin akademik motivasyonu üzerindeki etkisi çoklu regresyon analizi kullanılarak incelenmiştir. Araştırma, Türkiye’de bir devlet üniversitesinde sosyal bilimler alanında yüz yüze mesleki eğitim alan 426 öğrenciyle yürütülmüştür. SPSS ile yapılan çoklu regresyon analiz sonucuna göre hizmet kalitesinin akademik motivasyona etkisi varyansının anlamlı bir kısmını açıkladığı ($p < .05$; $R^2 = 0,375$) sonucuna ulaşılmıştır. Özellikle akademik hizmetler alt boyutunun etkisi diğer boyutlardan daha yüksek bulunmuştur ($\beta = 0,343$, $p < .001$). Sonuçlar, mesleki eğitim kurumlarında hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik stratejilerin öğrenci motivasyonunu ve dolayısıyla akademik başarıyı destekleyeceğini ortaya koymaktadır. Bulgular kurum yöneticilerine, eğitim tasarımcılarına ve politika yapıcılarına hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik kanıta dayalı öneriler sunmaktadır. Çalışma, belirli bir üniversitede yüz yüze eğitim alan sosyal bilimler öğrencileriyle ve kesitsel, nicel bir araştırma deseniyle yürütüldüğünden, bulgular farklı üniversiteler, disiplinler veya eğitim modellerine genellenemez. Gelecekteki araştırmaların farklı örneklem, boylamsal veya karma yöntem desenleri ve ek değişkenlerle modeli genişleterek derinleştirilmesi önerilmektedir.

JEL Kodları: M30, M31, I20

Anahtar Kelimeler: Hizmet kalitesi, Akademik Motivasyon, Mesleki eğitim, Hizmet pazarlaması

ABSTRACT

Service quality can be defined as a measure of how well the services provided by an institution meet customer expectations and ensure satisfaction. In the context of education, service quality is considered a comprehensive institutional feature encompassing student-centered empathy, physical facilities, and administrative processes. Academic motivation in vocational education is of critical importance, as it reflects students’ active participation in educational processes, heightened interest in learning, and their drive to achieve professional competencies. This study investigates the impact of service quality on students’ academic motivation in vocational education through multiple regression analysis. The research was conducted with 426 students enrolled in face-to-face vocational programs in the field of social sciences at a public university in Turkey. The results of the multiple regression analysis performed using SPSS revealed that service quality significantly explains a meaningful portion of the variance in academic motivation ($p < .05$; $R^2 = 0.375$). Among the service quality dimensions, academic services were found to have the strongest effect ($\beta = .343$, $p < .001$). The findings indicate that strategies aimed at enhancing service quality in vocational education institutions can support student motivation and, consequently, academic achievement. These results provide evidence-based recommendations for institutional administrators, curriculum designers, and policymakers seeking to improve service quality in vocational education. Since the study was conducted with social sciences students receiving face-to-face education at a specific university using a cross-sectional and quantitative research design, the findings cannot be generalized to other universities, disciplines, or educational models; future research is recommended to expand and deepen the model by employing different samples, longitudinal or mixed-method designs, and additional variables.

JEL Codes: M30, M31, I20

Keywords: Service quality, Academic motivation, Vocational education, Service marketing

Betül BULADİ ÇUBUKCU¹

¹Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği, Erzurum, Türkiye



Bu makale “I. International Symposium Education, Employment and Professional Ethics in Social Sciences - Based Professions: New Opportunities and Approaches” isimli sempozyumda sözlü bildiri olarak sunulmuştur.

This article was presented as an oral presentation at the “I. International Symposium Education, Employment and Professional Ethics in Social Sciences - Based Professions: New Opportunities and Approaches”.

Geliş Tarihi/Received 09.05.2025
Kabul Tarihi/Accepted 23.12.2025
Yayın Tarihi/Publication Date 31.03.2026

Sorumlu Yazar/Corresponding author:

Betül BULADİ ÇUBUKCU

E-mail: betul.cubukcu@atauni.edu.tr

Cite this article: Buladi Çubukcu, B. (2026). The Effect of Perceived Service Quality on Academic Motivation in Vocational Education. *Trends in Business and Economics*, 40(2), 247-257.



Content of this journal is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Giriş

Mesleki Eğitim ve Öğretim (VET), bireylerin mesleğe özgü bilgi ve pratik beceriler edinmesini sağlayan, aynı zamanda yer, içerik ve eğitim sağlayıcısından bağımsız olarak nitelikli eğitim yolları sunan çok boyutlu bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Eichhorst vd., 2015). Bu süreç, yalnızca teknik becerileri aktarmakla kalmayıp yenilikçi düşünme, problem çözme, eleştirel değerlendirme ve öz-değerlendirme gibi üst düzey becerileri de içerir. Bu yönüyle VET, geleneksel akademik programlara alternatif oluşturan ve öğrencilerin hızla değişen topluma ve iş piyasasına uyum sağlamalarını destekleyen bir eğitim yaklaşımı niteliğindedir (Eichhorst vd., 2015; Pan vd., 2025).

Mesleki eğitimin bireysel ve toplumsal katkıları birbirini tamamlayan birçok boyutta ortaya çıkmaktadır. Bireysel düzeyde, VET ile iş piyasasının talep ettiği becerileri kazananların istihdam olanakları artmakta ve ücret seviyeleri yükselmektedir (Cappellari, 2004; Vasilev, 2024). Toplumsal düzeyde ise nitelikli işgücü yetiştirilmesi, ekonomik kalkınma ve sosyal gelişme süreçlerini hızlandırarak ülkelerin küresel rekabet gücünü artırmaktadır (Zhou vd., 2023). Özellikle ikili sistem gibi işveren katılımının yüksek olduğu modellerde, piyasanın gerçek ihtiyaçlarına uygun eğitim sağlanması sayesinde verimlilik ve yenilik kapasitesi desteklenmektedir (Eichhorst vd., 2015; Pan vd., 2025). Ülkelerin ekonomik gelişimine paralel olarak nitelikli eleman ihtiyacının artması, mesleki eğitime önemli fırsatlar sunarken aynı zamanda ciddi zorlukları da beraberinde getirmektedir. Özellikle bilim ve teknolojide yaşanan hızlı gelişmeler, mesleki ve teknik eğitimi doğrudan etkilemekte; bu durum, meslek edinme yöntemleri ile öğrenme süreçlerinin dönüşmesine yol açmaktadır. Değişimlerin yüksek hızı göz önünde bulundurulduğunda, bireylere yalnızca mesleki bilgi ve beceriler değil, aynı zamanda bu değişimlere uyum sağlayabilecek yetkinliklerin kazandırılması da giderek daha önemli hâle gelmektedir (MEB, 2018). Öğrencilerin akademik başarılarını artırmaya yönelik çalışmalar, bu değişime uyum sağlamayı kolaylaştırmakta ve mesleki eğitimin gelişmesine katkı sağlamaktadır (Zhou vd., 2023).

Bu noktada akademik başarıyı etkileyen öz değerlendirme, hedef belirleme, öz düzenleme, öz yeterlilik (Lynam vd., 2024; Nunes vd., 2022), akademik çaba, sosyo ekonomik durum (Nunes vd., 2022; Sothan, 2019) gibi pek çok unsurdan biri olan akademik motivasyonun önemine dikkat çekmek gerekir. Özellikle

akademik motivasyonun öğrencilerin başarıya yönelik davranışlarını harekete geçiren ve yönlendiren bir olgu olarak akademik başarının en önemli belirleyicilerinden biri olduğu çeşitli çalışmalarla ortaya konulmuştur (Linnenbrink ve Pintrich, 2002; Lynam vd., 2024; Nunes vd., 2022; Robbins vd., 2004; Vecchione vd., 2014; Wigfield ve Cambria, 2010; Wilkesmann, 2021). Akademik motivasyon bireylerin eğitim-öğretim bağlamında gösterdikleri çaba ve öğrenmeye yönelik isteklerini belirleyen, davranışı ortaya çıkaran ve davranışın sürekliliğini sağlayan içsel veya dışsal güdüler bütünüdür (Hoy, 2005; Thorkildsen ve Nicholls, 2002). Motivasyon, özerklik teorisi çerçevesinde içsel motivasyon ve dışsal motivasyon olarak ayrılmıştır. İçsel motivasyon bireylerin ilgi duydukları ve keyif aldıkları aktiviteleri, herhangi bir dışsal ödül veya zorlama olmaksızın, kendiliğinden gerçekleştirmeleri durumudur. Dışsal motivasyon ise bireylerin belirli sonuçlara ulaşmak veya cezalardan kaçınmak için gerçekleştirdikleri davranışlardır. Ayrıca özerklik teorisi kapsamında motivasyonsuzluk kavramı da ele alınmış, bireylerin belirli bir davranışa yönelik niyetlerinin olmadığı ve dolayısıyla motivasyonlarının bulunmadığı bir durum olarak açıklanmıştır. İçsel ve dışsal motivasyonun her ikisi de bir miktar niyet ve motivasyon içerirken, motivasyonsuzluk bu iki motivasyon türünün de yokluğunu ve dolayısıyla hedef davranışa yönelik tam bir kendini belirleme eksikliğini ifade etmektedir (Deci ve Ryan, 2000).

Literatürde akademik motivasyonun özerklik, yetkinlik, sosyal destek, zorluklarla başa çıkma becerisi (Basáñez vd., 2014; Hamm ve Yeh, 2024; Hosseini vd., 2022), öz yeterlilik (Schunk ve Pajares, 2002), iyi oluş (Ozer ve Schwartz, 2020; Özcan ve Karaca, 2018) aile desteği (Tunç ve Atmaca, 2024), akran desteği (Yılmaz vd., 2021), okul iklimi (Green vd., 2023), öğretmen (Trolian vd., 2016) gibi bireysel, ailesel ve sosyal faktörlerle etkileşim içinde olduğuna işaret edilmektedir. Bununla birlikte, hizmet kalitesi gibi kurumsal ve çevresel özelliklerin öğrencilerin akademik motivasyonları üzerindeki etkisine ilişkin araştırmaların sınırlı olduğu görülmektedir (Kutlu Gündoğdu ve Asan, 2019; Subrahmanyam, 2017).

Hizmet kalitesi, özellikle son yıllarda önem kazanan bir kavram olup, hizmet sektöründeki gelişmelerin bir sonucu olarak değerlendirme ve kontrol mekanizmalarının geliştirilmesini gerekli kılmıştır (Chandra vd., 2019). Parasuraman ve arkadaşlarının (1988) ortaya koyduğu fiziksel görünüm, isteklilik, güven, güvenilirlik ve empati boyutları, hizmet kalitesi çalışmalarının temel çerçevesini oluşturmakla birlikte, farklı sektörlerin kendine özgü ihtiyaçları doğrultusunda bu beş boyutta çeşitli eklemeler

yapılmıştır (Owlia ve Aspinwall, 1996). Eğitimde hizmet kalitesi ise, genel hizmet kalitesi kavramından türemekle birlikte, kendine özgü boyutları ve değerlendirme yaklaşımları bulunmaktadır (Owlia ve Aspinwall, 1996; Zineldin vd., 2011). Bazı araştırmacılar hâlâ Parasuraman ve arkadaşlarının (1988) önerdiği beş boyutu eğitim alanında hizmet kalitesini ölçmek için kullanırken, diğerleri eğitim bağlamına daha uygun olan eğitim hizmetlerinin akademik olmayan yönleri, itibar, erişim, program konuları, öğretim, idari hizmetler, akademik olanaklar ve kampüs altyapısı gibi boyutların geliştirilmesi gerektiğini vurgulamışlardır (Abdullah, 2006; Annamdevula, 2012; Cronin ve Taylor, 1992; Senthilkumar ve Arulraj, 2011). Bu bakımdan, hizmet kalitesinin mesleki eğitim kurumlarında öğrencilerin akademik motivasyon ve dolayısıyla başarı düzeyleri üzerindeki etkilerinin araştırılması hem kurumsal hem de bireysel faydalar açısından önemli bir çalışma alanı olarak ortaya çıkmaktadır.

Bu bağlamda bu araştırmanın temel sorusu, “Mesleki eğitimde sunulan hizmet kalitesinin öğrencilerin akademik motivasyonu üzerinde nasıl bir etkisi bulunmaktadır?” şeklinde ifade edilebilir. Dolayısıyla, eğitim kurumlarının sunduğu akademik ve idari destek hizmetleri ile kampüs imkânlarının öğrenci motivasyonu üzerindeki rolü incelenerek, hizmet kalitesi–motivasyon ilişkisinin çok boyutlu yapısı değerlendirilecektir. Bu sayede, yükseköğretim kurumlarında mesleki eğitim kalite geliştirme süreçlerine yönelik somut öneriler sunmak ve öğrencilerin akademik başarılarını desteklemek amacıyla gerekli iyileştirme alanları ortaya konulacaktır.

Yöntem

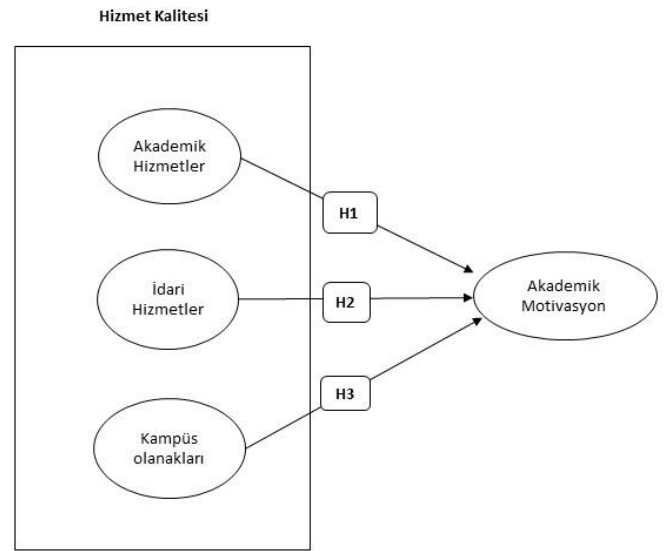
Bu çalışma, mesleki eğitimde algılanan hizmet kalitesinin akademik motivasyon üzerindeki etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır. Araştırmanın yöntem bölümünde araştırma modeli, hipotezler, veri toplama yöntemi ve saha araştırması sonucunda elde edilen verilerin analizleri ile bulguları ayrıntılı olarak incelenmiştir. Çalışma için etik kurul izni Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığı’ndan 26.12.2024 tarihinde 348 karar no ile alınmıştır.

Araştırma Modeli ve Hipotezler

Bu çalışmada hizmet kalitesi bileşenlerinin akademik motivasyon üzerine etkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda yüksek öğretimde hizmet kalitesini oluşturan bileşenler modele dahil edilmiştir.

Şekil 1’de araştırma modeli gösterilmiştir.

Şekil 1.
Araştırma Modeli



Teorik model kapsamında geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir.

H1: Mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan akademik hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkiler.

H2: Mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan idari hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkiler.

H3: Mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan kampüs hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkiler.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini bir üniversitenin sosyal bilimler alanında yüzyüze mesleki eğitim alan öğrencileri oluşturmaktadır. İlgili üniversitede sosyal bilimler alanında yüzyüze mesleki eğitim alan 5194 öğrenci bulunmaktadır. Çalışmada %95 güven aralığında örneklem sayısı 370 olarak belirlenmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Araştırma kapsamında 446 kişiye ulaşılarak anket uygulanmış, 430 anket değerlendirmeye alınmış, uç değerlere sahip 4 anket değerlendirmeden çıkarılarak 426 anket üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir.

Veri Toplama Yöntemi

Bu çalışmada veri toplama sürecinde zaman ve kaynak kısıtları göz önünde bulundurularak kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Bu yöntem, araştırmacının ulaşabildiği ve gönüllü olarak katılım sağlayan bireylerden

veri toplamasına olanak tanımaktadır (Yavan, 2014). Çalışma evreninin homojen olduğu durumlarda kolayda örnekleme metodu tercih edilebilmektedir (Lo, 2009). Araştırmada veriler anket tekniği ile toplanmıştır. Anket uygulaması bir üniversitede sosyal bilimler alanında mesleki eğitim alan öğrencilere çevrimiçi olarak uygulanmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. İkinci bölüm hizmet kalitesini ölçmeye yönelik sorulardan, üçüncü bölüm ise akademik motivasyonu ölçmeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. Hizmet kalitesini ölçmek için Çinkır vd. (2021) tarafından geliştirilen “Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesi Ölçeği” ölçeği kullanılmıştır. Ölçek özellikle yüksek öğretimde hizmet kalitesini ölçmek için tasarlanmış ve Türkiye’de uygulanmıştır (KMO=0,88). Ölçek üç alt boyutlu her biri 1(Hiç memnun değilim) ile 5(Çok memnun) arasında derecelendirilen 29 maddelik bir ölçektir. Ölçeğin alt boyutları akademik hizmetler, idari hizmetler ve kampüs olanakları olarak belirlenmiştir. Ölçekte puanlar arttıkça algılanan hizmet kalitesinin arttığı değerlendirilmektedir. Akademik motivasyonu ölçmek için Vallerand vd. (1992) tarafından geliştirilen “Academic Motivation Scale” ölçeğinin Karagüven (2012) tarafından Türkçe’ye uyarlanmış formu kullanılmıştır (KMO=0,883). Ölçek her biri 1(Hiç uyuşmuyor) ile 7(Tam olarak uyuşuyor) arasında 28 maddelik bir ölçektir. Ölçekte puanlar arttıkça akademik motivasyonun yükseldiği değerlendirilmektedir.

Araştırmada kullanılan yüksek öğretimde hizmet kalitesi ölçeğinin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach Alpha güvenilirlik analizi yapılmış ve ölçeğin güvenilirliği $\alpha=0,948$ olarak bulunmuştur. Buna ek olarak akademik hizmet alt boyutunun güvenilirliği $\alpha=0,940$, kampüs olanakları alt boyutunun güvenilirliği $\alpha=0,813$, idari hizmetler alt boyutunun güvenilirliği $\alpha=0,872$ olarak tespit edilmiştir. Ayrıca akademik motivasyon ölçeğinin güvenilirliği $\alpha=0,940$ olarak bulunmuştur.

Bulgular

Araştırma sonucunda, uygulanan anket verilerine dayanarak hazırlanan katılımcı demografik bilgileri Tablo 1’de gösterilmektedir.

Tablo 1’de görüldüğü gibi katılımcıların %70’i kadın %30’u erkeklerden, %52,3’ü 1.sınıf %47,7’si 2.sınıf öğrencilerinden oluşmaktadır. Katılımcıların çoğunluğu ailesinin yanında (%52,3) yaşamakta ve bölüm tercihinde sınav puanı (%34,3) etkili olmaktadır.

Tablo 1.

Katılımcıların Demografik Özellikleri (n=426)

Özellikler	f	%	Özellikler	f	%
Cinsiyet			Barınma durumu		
Kadın	298	70	Aile	223	52,3
Erkek	128	30	Kira	19	4,5
Bölüm			KYK yurt	175	41,1
Bür.Yönt.	73	17,1	Özel yurt	9	2,1
Çoc.Bak.	127	29,8	Bölüm seçme nedeni		
Dış Tic	45	10,6	İstihdam edilme	39	9,2
Görs.İşt.	21	4,9	İlgi/yetenek	138	32,4
Muh.	56	13,1	Sınav puanı	146	34,3
Otl. Lok.Hiz.	28	6,6	Yönlendirme/ tavsiye	82	19,2
Ulaş.Hiz.	75	17,6	Diğer	21	4,9
Huk.	1	0,2			
Sınıf					
1.sınıf	223	52,3			
2.sınıf	203	47,7			

Çoklu Regresyon Analizi

Regresyon analizinden önce verilerin normallik dağılımı için örneklem büyüklüğü ($n = 426$) nedeniyle Kolmogorov-Smirnov testi esas alınmış ve motivasyon toplam puanı için test istatistiği 0,048 ($p = ,021$) olarak bulunmuştur. Çarpıklık ve basıklık (skewness, kurtosis) değerleri -0,356 ve -0,385 olarak bulunmuştur. Çalışmanın sosyal bilimler alanında yapılmış olması, çarpıklık-basıklık değerleri ve grafiksel incelemelerle birlikte değerlendirildiğinde verilerin normal dağıldığı söylenebilir. Bağımlı ve bağımsız değişkenlerin dağılım grafiği incelenmiş ve verilerin doğrusal bir dağılıma sahip olduğu belirlenmiştir. Bir diğer şart bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantının olmamasıdır. Araştırmada yer alan bağımsız değişkenlerin arasındaki korelasyon ilişkileri incelenmiş ve tüm ilişki değerlerinin “ $r < 0,80$ ” şartını sağladığı görülmüştür.

Böylelikle araştırma için çoklu bağlantılık koşulu da sağlanmıştır. Araştırmada standardize hata değerleri kontrol edilmiş ve -3,065 ve 3,037 arasında olduğu görülmüştür. Cook maksimum değeri ise 0,034'dur. Böylelikle araştırma verileri içerisinde uç değer olmadığı tespit edilmiştir. Regresyon analizi yapılabilmesi için tahminlere ait hataların normal dağılıp dağılmadığının kontrol edilmesi gerekir. Analizlere ilişkin histogram incelendiğinde hataların normal dağılıma sahip olduğu belirlenmiştir. Bir diğer şart ise eş varyanslılıktır (homoskedastitilik). Yine verilere ait grafik incelenmiş ve verilerin eş varyanslılık şartını sağladığı da belirlenmiştir. Araştırma sonucunda Durbin Watson katsayısı 1,850 bulunmuştur. Böylelikle verilerde hataların birbirinden

bağımsız olduğu yani otokorelasyon olmadığı görülmüştür. Ayrıca VIF değerleri 1,797 - 2,234 - 1,918 olarak bulunmuş dolayısı ile veriler için çoklu bağlantılık sorunu olmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak araştırmanın verilerinin regresyon analizi için gerekli tüm şartları sağladığı görülmüştür.

Mesleki eğitimde akademik motivasyon üzerinde hizmet kalitesi bileşenlerinden akademik hizmet, idari hizmet ve kampüs olanaklarının ne kadar belirleyici olduğunu tanımlayabilmek amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Değişkenlere ait ortalama, standart sapma ve korelasyon katsayıları Tablo 2'de gösterilmektedir.

Tablo 2.

Değişkenlere ait Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri

Değişkenler	Ort.	Ss.	1	2	3	4
1.Akademik hiz.	3,502	0,813	1			
2.İdari hiz.	3,228	0,847	0,642*	1		
3.Kampüs hiz.	2,985	0,871	0,562*	0,670*	1	
4.Akademik mot.	4,593	1,151	0,564*	0,538*	0,477*	1

Not * $p < ,01$

Tablo 2 incelendiğinde bağımlı değişken akademik motivasyon ile tüm bağımsız değişkenler arasında %99 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir. Özellikle bağımsız değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde, pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle öğrencilerin algıladığı akademik, idari ve kampüs hizmetlerinin kalitesinin artmasının, akademik motivasyonlarını artırabileceğini göstermektedir. Akademik motivasyonun en güçlü ilişkisi, akademik hizmetler ile gözlemlenmiştir ($r = 0,564, p < ,01$).

Araştırmaya konu hipotezleri test etmek amacı ile çoklu doğrusal regresyon analizinden yararlanılmıştır. Araştırma modeline dayanarak akademik hizmetler, idari hizmetler ve kampüs olanakları bağımsız değişken, akademik motivasyon bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. Tablo

3'de görüldüğü gibi, analiz sonucuna göre, hizmet kalitesinin akademik motivasyona etkisi varyansının anlamlı bir kısmını açıkladığı ($p < ,05$; Düz. $R^2 = 0,375$) sonucuna ulaşılmıştır. Başka bir ifadeyle model toplam varyansın %37'sini açıklamıştır.

Akademik hizmetler, akademik motivasyon üzerinde en yüksek etkiye sahip değişkendir ($\beta = 0,343, p < ,05$). Bu, diğer tüm değişkenlerin etkisi kontrol edildiğinde bile akademik hizmetlerin, öğrencilerin motivasyonlarını artırmada belirleyici olduğunu göstermektedir. İdari hizmetlerin de anlamlı ve pozitif bir etkisi vardır ($\beta = 0,237, p < ,05$). Yine kampüs hizmetleri de anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta = 0,129, p < ,05$), ancak bu etki diğer değişkenlere kıyasla daha düşük düzeydedir. Yani kampüsün fiziksel olanakları motivasyonu etkileyen bir faktör olmakla birlikte, akademik ve idari hizmetler kadar belirleyici değildir.

Tablo 3.*Çoklu regresyon analizi*

Bağımlı değişken: Akademik motivasyon						
	R	R ²	Düz. R ²	Std.Hata	F	p
Model	0,616	0,380	0,375	0,909	86,151	,000
Bağımsız değ.	β	Std.Hata	Std.Beta	t	p	
Akademik hiz.	0,485	0,073	0,343	6,675	0,000*	
İdari hiz.	0,314	0,078	0,237	4,042	0,000*	
Kampüs hiz.	0,171	0,070	0,129	2,434	0,015*	

Not * $p < ,05$

Çoklu regresyon analizi sonucuna göre araştırmada ileri sürülen H1, H2, H3 hipotezleri (H1 $p < ,05$; H2 $p < ,05$ ve H3 $p < ,05$) kabul edilmiştir. Dolayısıyla mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan akademik hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkilemektedir. Mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan idari hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkilemektedir. Mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan kampüs hizmet kalitesi akademik motivasyonu pozitif yönde etkilemektedir.

Tartışma ve Sonuç

Yapılan çalışma sonucunda modelin desteklediği ve mesleki eğitimde algılanan hizmet kalitesinin akademik motivasyon üzerinde pozitif anlamlı etkiye sahip olduğu görülmüştür. Terlemez vd. (2015) tarafından yapılan çalışmada akademik motivasyonun bölüm, sınıf gibi değişkenlere göre farklılaştığı tespit edilmiştir. Annamdevula ve Bellamkonda (2016) yaptıkları çalışmada öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, öğrenci sadakati ve öğrenci motivasyonu arasındaki ilişkileri inceleyerek yapısal bir model önermeyi hedeflemiştir. Çalışma, öğrencilerin algıladığı hizmet kalitesinin memnuniyet, sadakat ve motivasyon üzerinde doğrudan pozitif bir etkisi olduğunu kanıtlamıştır. Peña-Lang vd. (2023) tarafından yapılan çalışmada ise hizmet kalitesinin öğrencilerin akademik başarısı üzerinde doğrudan pozitif bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. İlgili

çalışmalar doğrudan ve dolaylı olarak çalışma bulgularını destekler niteliktedir. Chon ve Ahmed (2015) ise yaptıkları çalışmada, öğrencilerin motivasyon türlerinin (otonom, kontrollü, amotivasyon) ve akademik sonuçlarına dair hissettikleri değerlerin üniversite hizmet kalitesi algısı üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Çalışmanın bulgularına göre, otonom motivasyonun ve kontrollü motivasyonun hizmet kalitesi algısı üzerinde doğrudan ve pozitif etkileri olduğu saptanmıştır. Bu bulgular, hizmet kalitesinin motivasyonu pozitif etkilediği yönündeki bir bulguyu doğrudan desteklemese de motivasyon ve hizmet kalitesinin yükseköğretim deneyiminde birbiriyle ilişkili ve önemli faktörler olduğunu göstermesi açısından bir bağlam oluşturmaktadır.

Çalışmada mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan akademik hizmet kalitesinin akademik motivasyonu pozitif yönde etkilediği gösterilmiştir. Manik ve Sidharta (2017) bilgisayar bilimi ve yönetim yüksekokulu öğrencilerinin akademik hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyini ölçmeyi ve akademik hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisini araştırmayı amaçladıkları çalışmada, akademik hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğunu bulmuşlardır. Yine Rasheed ve Rashid (2024) yaptıkları çalışmada öğretim kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Öğrenci memnuniyetinin hizmet kalitesi ile motivasyon arasındaki ilişkide aracılık rolü (Annamdevula ve Bellamkonda, 2016) dikkate alındığında,

çalışmaların bulgularımızı dolaylı olarak desteklediğini söyleyebiliriz. Ayrıca Trolan vd. (2016) spesifik olarak, akademik hizmet kalitesinin önemli bir unsuru olan, öğrenci öğretim üyesi etkileşimlerinin öğrencilerin akademik motivasyonları üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışma pozitif ve anlamlı etkiyi ortaya koymuştur.

Bakti vd. (2024) yaptıkları çalışmada idari hizmet kalitesinin öğrenme motivasyonu üzerinde anlamlı pozitif etkisini ortaya koymuşlardır. Mustafa ve arkadaşları (2022) yaptıkları çalışmada idari hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerinde pozitif anlamlı etkiye sahip olduğunu belirlemişlerdir. Ayrıca, Mahmudulhassan vd. (2024) hazırladıkları çalışma, kampüs hizmet kalitesini doğrudan bir ölçüm değişkeni olarak kullanırsa da, bu kapsamda yer alan çeşitli unsurların (destekleyici öğrenme ortamı, öğretim üyesi-öğrenci etkileşimlerinin kalitesi, danışmanlık ve ruh sağlığı hizmetlerine erişim, öğrenci katılımını teşvik eden ortam gibi) öğrenci motivasyonu üzerinde pozitif ve önemli etkileri olduğunu niteliksel bulgularla açıklamıştır. Dolayısı ile ilgili çalışma bulguları, mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan idari hizmet kalitesinin akademik motivasyonu pozitif yönde etkilediğine ve mesleki eğitimde hizmet kalitesi bileşenlerinden algılanan kampüs hizmet kalitesinin akademik motivasyonu pozitif yönde etkilediğine yönelik bulgularla örtüşmektedir.

Çalışmanın temel bulgusu hem akademik hizmetlerin hem idari hizmetlerin hem de kampüs olanaklarının kalitesinin öğrencilerin akademik motivasyonunu olumlu yönde etkilediğidir. Bu bağlamda, öğrencilerin akademik motivasyonunu doğrudan etkileyen, öğretim kalitesi ve öğretim üyesi-öğrenci etkileşimleri gibi unsurlara odaklanılmalıdır. Sorunsuz idari süreçler, öğrencilerin bürokratik engellerle daha az karşılaşmasını sağlayarak motivasyon kaybını önleyebilir. Ayrıca, fiziksel olanakların (derslikler, laboratuvarlar, kütüphaneler, sosyal alanlar) iyileştirilmesi, öğrencilerin ruh sağlığını ve iyi oluşunu destekleyecek danışmanlık ve psikolojik destek hizmetlerine erişimin artırılması, kulüp, etkinlik ve sosyal faaliyetlerin çeşitlendirilerek öğrenci katılımının teşvik edilmesi gibi hizmetler, öğrencilerin kampüse aidiyet hissini artırabilir ve akademik motivasyonlarını korumalarına yardımcı olabilir. Hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelik stratejiler geliştirmek, öğrencilerin hem eğitim süreçlerine daha istekli katılmalarını sağlayabilir hem de mezuniyet sonrası iş gücü piyasasına daha donanımlı ve motive bireyler olarak adım atmalarına katkıda bulunabilir.

Bu çalışma, mesleki eğitim bağlamında hizmet kalitesinin akademik motivasyon üzerindeki etkisini bütüncül bir şekilde ele alan nadir araştırmalardan biridir. Özellikle hizmet kalitesinin üç temel boyutu (akademik, idari ve kampüs hizmetleri) ayrı ayrı incelenerek motivasyon üzerindeki etkileri test edilmiştir. Literatürde genellikle hizmet kalitesi ile memnuniyet ya da başarı arasında ilişkiler araştırılmışken, bu çalışmada doğrudan akademik motivasyona odaklanılmış olması önemli bir kuramsal boşluğu doldurmaktadır. Ayrıca, yükseköğretim düzeyinde değil, mesleki eğitim özelinde bu ilişkinin incelenmiş olması, çalışmayı literatürdeki genel eğilimden ayıran ve özgünleştiren temel unsurlardan biridir.

Çalışma, belirli bir üniversitenin sosyal bilimler alanında yüz yüze mesleki eğitim alan öğrencileri üzerinde yürütülmüştür. Bu durum, bulguların başka üniversitelerdeki, farklı disiplinlerdeki (teknik veya sağlık gibi) mesleki eğitim programlarındaki veya uzaktan eğitim gibi farklı eğitim modellerindeki öğrencilere doğrudan genellemesini kısıtlayabilir. Ayrıca çalışmada kesitsel bir araştırma deseni kullanılmaktadır; yani veriler belirli bir zaman diliminde tek seferde toplanmıştır. Bu tür desenler, değişkenler arasındaki ilişkileri ve etkileri belirleyebilmekte, ancak nedensellik ilişkisini kesin olarak kanıtlama veya ilişkilerin zaman içindeki değişimini gözlemlene olanağı sunmamaktadır. Hizmet kalitesinin zamanla nasıl değiştiği ve bunun akademik motivasyonu nasıl etkilediği bu çalışmanın kapsamında değildir. Çalışmada nicel bir yöntem (çoklu regresyon analizi) kullanılmıştır. Hizmet kalitesinin farklı boyutlarının akademik motivasyonu nasıl ve neden etkilediğine dair derinlemesine iç görüler sunma potansiyeli, niteliksel verilerle (mülakatlar, odak grupları gibi) zenginleştirilebilir. Bu kısıtlar, çalışmanın bulgularının yorumlanmasında dikkate alınmalıdır. Gelecekteki çalışmalar farklı üniversitelerde, farklı mesleki eğitim alanlarında, karma yöntemlerle veya boylamsal desenlerle ve modele akademik motivasyonu etkileyen başka değişkenler dahil edilerek gerçekleştirilebilir.

Etik Komite Onayı: Çalışma için etik kurul izni Atatürk Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Başkanlığı'ndan 26.12.2024 tarihinde 348 karar no ile alınmıştır.

Katılımcı Onamı: Çalışmaya katılanlarda katılımcı onamı alınmıştır.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Çıkar Çatışması: Yazar, çıkar çatışması olmadığını beyan etmiştir.

Finansal Destek: Yazar, bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

Yapay Zekâ Kullanımı: Bu makalenin kavramsallaştırılması, veri analizi, bulguların yorumlanması ve bilimsel içeriğin yazımında üretken yapay zekâ araçları kullanılmamıştır. Yapay zekâ tabanlı araçlar yalnızca dil düzenleme ve okunabilirliği artırma amaçlarıyla kullanılmıştır.

Ethics Committee Approval: Ethical approval for the study was obtained from the Atatürk University Faculty of Social and Human Sciences Ethics Committee on December 26, 2024, with decision number 348.

Informed Consent: Informed consent was obtained from all participants in the study.

Peer-review: Externally peer-reviewed.

Conflict of Interest: The author has no conflicts of interest to declare.

Financial Disclosure: The author declared that this study has received no financial support.

Use of Artificial Intelligence: Generative artificial intelligence (AI) tools were not used in the conceptualization, data analysis, interpretation, or drafting of the scientific content of this manuscript. AI-based tools were used only for language editing and improving readability.

Kaynaklar

- Abdullah, F. (2006). Measuring service quality in higher education: HEdPERF versus SERVPERF. *Marketing Intelligence & Planning*, 24(1), 31-47. [\[CrossRef\]](#)
- Annamdevula, S. (2012). Development of HiEdQUAL for Measuring Service Quality in Indian Higher Education Sector. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 3(4). [\[CrossRef\]](#)
- Annamdevula, S., & Bellamkonda, R. S. (2016). Effect of student perceived service quality on student satisfaction, loyalty and motivation in Indian universities: Development of HiEduQual. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 488-517. [\[CrossRef\]](#)
- Bakti, F., Dendi, A., Amir, A., & Isnanto, B. (2024). Mengoptimalkan Motivasi Belajar: Pengaruh Signifikan Kualitas Pendidikan dan Kepuasan Mahasiswa. *Nomico*, 1(3), 15-24. [\[CrossRef\]](#)
- Basáñez, T., Warren, M. T., Crano, W. D., & Unger, J. B. (2014). Perceptions of Intragroup Rejection and Coping Strategies: Malleable Factors Affecting Hispanic Adolescents' Emotional and Academic Outcomes. *Journal of Youth and Adolescence*, 43(8), 1266-1280. [\[CrossRef\]](#)
- Cappellari, L. (2004). High School Types, Academic Performance and Early Labour Market Outcomes. *SSRN Electronic Journal*. [\[CrossRef\]](#)
- 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. [\[CrossRef\]](#)
- Chong, Y. S., & Ahmed, P. K. (2015). Student motivation and the 'feel good' factor: An empirical examination of motivational predictors of university service quality evaluation. *Studies in Higher Education*, 40(1), 158-177. [\[CrossRef\]](#)
- Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68. [\[CrossRef\]](#)
- Çinkır, Ş., Yıldız, S., & Kurum, G. (2021). Development of Service Quality Scale in Higher Education: A Validity and Reliability Study. *Yuksekokretim Dergisi*, 11(1), 161-173. [\[CrossRef\]](#)
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "What" and "Why" of Goal Pursuits: Human Needs and the Self-Determination of Behavior. *Psychological Inquiry*, 11(4), 227-268. [\[CrossRef\]](#)
- Eichhorst, W., Rodríguez-Planas, N., Schmidl, R., & Zimmermann, K. F. (2015). A Road Map to Vocational Education and Training in Industrialized Countries. *ILR Review*, 68(2), 314-337. [\[CrossRef\]](#)
- Green, C. D., Thornton, K., Fredrick, J. W., Wiggs, K. K., Smith, Z. R., Langberg, J. M., & Becker, S. P. (2023). Longitudinal Evaluation of School Climate in Predicting Mood and Academic Functioning in Adolescence: The Role of Academic Motivation. *School Mental Health*, 15(4), 1033-1048. [\[CrossRef\]](#)
- Hamm, J., & Yeh, P.-M. (2024). Factors affecting academic motivation in undergraduate nursing students: A scoping review. *Nurse Education in Practice*, 80, 104135. [\[CrossRef\]](#)
- Hosseini, L. J., Rafiemanesh, H., & Bahrami, S. (2022). Levels of motivation and basic psychological need satisfaction in nursing students: In perspective of self-determination theory. *Nurse Education Today*, 119, 105538. [\[CrossRef\]](#)
- Hoy, A. W. (2005). *Educational psychology* (9th ed., Active learning ed). Pearson/A and B.
- Karagüven, H. Ü. (2012). Akademik Motivasyon Ölçeğinin Türkçeye Adaptasyonu. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri*, 2599-2620.
- Kutlu Gündoğdu, F., & Asan, U. (2019). Measuring the Impact of University Service Quality on Academic Motivation and University Engagement of Students. F. Calisir, E. Cevikcan, & H. Camgoz Akdag (Eds.), *Industrial Engineering in the Big Data Era* (pp.321-334). Springer International Publishing. [\[CrossRef\]](#)
- Linnenbrink, E. A., & Pintrich, P. R. (2002). Motivation as an Enabler for Academic Success. *School Psychology Review*, 31(3), 313-327. [\[CrossRef\]](#)
- Lo, L. (2009). Sampling. *International Encyclopedia of Human Geography* (pp. 1-10). Elsevier. [\[CrossRef\]](#)
- Lynam, S., Cachia, M., & Stock, R. (2024). An evaluation of the factors that influence academic success as defined by engaged students. *Educational Review*, 76(3), 586-604. [\[CrossRef\]](#)

- Mahmudulhassan, Abuzar, M., Ahmed Khondoker, S. U., & Rahman, O. (2024). Exploring the Dynamics of Student Motivation and Behavior: A Qualitative Analysis of Influencing Factors and Effective Interventions. *Solo Universal Journal of Islamic Education and Multiculturalism*, 2(03), 195-206. [\[CrossRef\]](#)
- Manik, E., & Sidharta, I. (2017). The impact of academic service quality on student satisfaction. *Munich Personal RePEc Archive*, 80878. [\[CrossRef\]](#)
- MEB. (2018). *Türkiye’de Mesleki ve Teknik Eğitimin Görünümü* (Eğitim Analiz ve Değerlendirme Raporları Serisi No. 1). [\[CrossRef\]](#)
- Mustafa, D., Ahsan, S. C., Aris, M., Niswaty, R., & Arhas, S. H. (2022). Service Quality And Performance Of Academic Administration Employees On Student Satisfaction. *Sosiohumaniora*, 24(3), 335. [\[CrossRef\]](#)
- Nunes, C., Oliveira, T., Santini, F. D. O., Castelli, M., & Cruz-Jesus, F. (2022). A Weight and Meta-Analysis on the Academic Achievement of High School Students. *Education Sciences*, 12(5), 287. [\[CrossRef\]](#)
- Owlia, M. S., & Aspinwall, E. M. (1996). A framework for the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 4(2), 12-20. [\[CrossRef\]](#)
- Ozer, S., & Schwartz, S. J. (2020). Academic motivation, life exploration, and psychological well-being among emerging adults in Denmark. *Nordic Psychology*, 72(3), 199-221. [\[CrossRef\]](#)
- Özcan, Z., & Karaca, F. (2018). İlahiyat Fakültesi Öğrencilerinde Akademik Motivasyon ile Psikolojik İyi Oluş İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *İlahiyat Tetkikleri Dergisi*, 50, 321-341. [\[CrossRef\]](#)
- Pan, H., Wang, G., Gao, W., & Liu, X. (2025). Vocational Education, Skill Formation, and Social Development. *Education Sciences*, 15(1), 107. [\[CrossRef\]](#)
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12-40.
- Peña-Lang, M. B., Barrutia, J. M., & Echebarria, C. (2023). Service quality and students’ academic achievement. *Quality Assurance in Education*, 31(2), 247-262. [\[CrossRef\]](#)
- Quintini, G., & Martin, S. (2006). *Starting Well or Losing their Way?: The Position of Youth in the Labour Market in OECD Countries* (OECD Social, Employment and Migration Working Papers No. 39; OECD Social, Employment and Migration Working Papers, C. 39). [\[CrossRef\]](#)
- Rasheed, R., & Rashid, A. (2024). Role of service quality factors in word of mouth through student satisfaction. *Kybernetes*, 53(9), 2854-2870. [\[CrossRef\]](#)
- Robbins, S. B., Lauver, K., Le, H., Davis, D., Langley, R., & Carlstrom, A. (2004). Do Psychosocial and Study Skill Factors Predict College Outcomes? A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 130(2), 261-288. [\[CrossRef\]](#)
- Senthilkumar, N., & Arulraj, A. (2011). SQM-HEI – determination of service quality measurement of higher education in India. *Journal of Modelling in Management*, 6(1), 60-78. [\[CrossRef\]](#)
- Sothan, S. (2019). The determinants of academic performance: Evidence from a Cambodian University. *Studies in Higher Education*, 44(11), 2096-2111. [\[CrossRef\]](#)
- Subrahmanyam, A. (2017). Relationship between service quality, satisfaction, motivation and loyalty: A multi-dimensional perspective. *Quality Assurance in Education*, 25(2), 171-188. [\[CrossRef\]](#)
- Terlemez, B., Şahin, D., & Dilek, F. (2015). Opinions of health services vocational school students at Namık Kemal University academic motivation levels. *Pamukkale Journal of Eurasian Socioeconomic Studies*, 2(2), 67-78. [\[CrossRef\]](#)
- Thorkildsen, T. A., & Nicholls, J. G. (Ed.). (2002). *Motivation and the struggle to learn: Responding to fractured experience*. Allyn & Bacon.
- Trolian, T. L., Jach, E. A., Hanson, J. M., & Pascarella, E. T. (2016). Influencing Academic Motivation: The Effects of Student–Faculty Interaction. *Journal of College Student Development*, 57(7), 810-826. [\[CrossRef\]](#)
- Tunç, H., & Atmaca, T. (2024). Ortaöğretim Öğrencilerinde Başarı Yönelimi, Algılanan Ebeveyn Desteği ve Baskısı ile Akademik Motivasyon Arasındaki İlişki. *Cumhuriyet International Journal of Education*, 13(4), 858-868. [\[CrossRef\]](#)
- Vallerand, R. J., Pelletier, L. G., Blais, M. R., Briere, N. M., Senecal, C., & Vallieres, E. F. (1992). The Academic Motivation Scale: A Measure of Intrinsic, Extrinsic, and Amotivation in Education. *Educational and Psychological Measurement*, 52(4), 1003-1017. [\[CrossRef\]](#)
- Vasilev, I. (2024). Synergetic Approach Model for Improving Vocational Education: Characteristics, Guidelines and Applications. *International Journal of Current Science Research and Review*, 07(09). [\[CrossRef\]](#)
- Vecchione, M., Alessandri, G., & Marsicano, G. (2014). Academic motivation predicts educational attainment: Does gender make a difference? *Learning and Individual Differences*, 32, 124-131. [\[CrossRef\]](#)
- Wigfield, A., & Cambria, J. (2010). Students’ achievement values, goal orientations, and interest: Definitions, development, and relations to achievement outcomes. *Developmental Review*, 30(1), 1-35. [\[CrossRef\]](#)

- Wilkesmann, Z. N. (2021). Influence of Motivation on Academic Performance of Students in Germany. *Journal of Education*, 4(6). [\[CrossRef\]](#)
- Yavan, N. (2014). Örneklem ve Örnekleme Yöntemleri. Coğrafya Araştırma Yöntemleri (pp. 155-174). Coğrafyacılar Derneği Yayınları. [\[CrossRef\]](#)
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Detay yayıncılık.
- Yılmaz, N., Ateş, F., & Yıldız, E. (2021). Akademide Akran Desteğinin Rolü. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 18(41), 3552-3582. [\[CrossRef\]](#)
- Zhou, Shibing & Wu, Wenchuan. (2023). A Research on the Relationship between Teachers' Support and Students' Academic Achievement in Higher Vocational Colleges. *Journal of Namibian Studies : History Politics Culture*, 33. [\[CrossRef\]](#)
- Zineldin, M., Akdag, H. C., & Vasicheva, V. (2011). Assessing quality in higher education: New criteria for evaluating students' satisfaction. *Quality in Higher Education*, 17(2), 231-243. [\[CrossRef\]](#)

Extended Abstract

Purpose: This study aims to measure the impact of perceived service quality in vocational education on academic motivation.

Research Question: Research question of the study is "What is the impact of the quality of services provided in vocational education on students' academic motivation?."

Summary of the Literature: Vocational Education and Training (VET) is a multidimensional process that equips individuals with profession-specific knowledge and practical skills while providing flexible and high-quality educational pathways, regardless of location, content, or training providers (Eichhorst et al., 2015). Among the many factors influencing academic achievement in VET, academic motivation plays a crucial role. Elements such as self-assessment, goal setting, self-regulation, and self-efficacy (Lynam et al., 2024; Nunes et al., 2022), along with academic effort and socioeconomic status (Nunes et al., 2022; Sothan, 2019), significantly shape students' success. In recent years, service quality has gained prominence, driving the development of evaluation and control mechanisms in response to advancements in the service sector (Chandra et al., 2019). However, research remains limited regarding the impact of institutional and environmental factors—such as service quality—on students' academic motivation.

Methodology: Within the scope of the study, surveys were conducted with 446 individuals. A total of 430 surveys were considered for evaluation, while 4 surveys containing outlier values were excluded. Consequently, analyses were conducted on 426 surveys. In this study, the convenience sampling method was preferred. Data were collected using a survey technique, which was administered online to students receiving vocational education in the field of social sciences at a university. The survey form consists of three sections. To measure service quality, the 'Higher Education Service Quality Scale,' developed by Çinkir et al. (2021), was used. This scale was specifically designed to evaluate service quality in higher education and has been applied in Türkiye. For the measurement of academic motivation, the Turkish-adapted version of the 'Academic Motivation Scale,' originally developed by Vallerand et al. (1992) and adapted by Karagüven (2012), was utilized. Hypotheses developed within the theoretical model are presented below:

H1: Perceived academic service quality, as a component of service quality in vocational education, positively affects academic motivation.

H2: Perceived administrative service quality, as a component of service quality in vocational education, positively affects academic motivation.

H3: Perceived campus service quality, as a component of service quality in vocational education, positively affects academic motivation.

Findings: To determine the relationship between academic motivation and service quality, a multiple regression analysis was conducted. The results indicate that service quality explains a significant portion of the variance in academic motivation ($p < .05$; Adjusted $R^2 = 0.375$). In other words, the model accounts for 37% of the total variance.

According to the results of multiple regression analysis, the hypotheses proposed in the study—H1, H2, and H3—were accepted (H1 $p < .05$; H2 $p < .05$; and H3 $p < .05$). Therefore, perceived academic service quality, as a component of service quality in vocational education, positively affects academic motivation. Similarly, perceived administrative service quality positively influences academic motivation. Additionally, perceived campus service quality also has a positive impact on academic motivation.