

Üniversite Öğrencilerinin Kalite Algıları İle Memnuniyet ve Tavsiye Etme Düzeyleri Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma

Yunus TOPSAKAL¹ & Fatma Nur İPLİK²

Özet: Türkiye’de üniversite sayısında son yıllarda önemli bir artış gözlemlenmektedir. Bu artışla beraber yükseköğretim kurumları arasında rekabet artmaya başlamıştır. Rekabette önde olmak için üniversiteler kalitelerini çeşitli yollarla arttırmaya başlamıştır. Bu araştırmada turizm öğrencilerinin hizmet kalitesi algıları, memnuniyetleri ve tavsiye etme niyetleri ölçülmüştür. Ayrıca memnuniyet ve tavsiyenin kalite ile ilişkisinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Bu amaç için ülkemizdeki önde gelen bir üniversitenin Turizm Fakültesi seçilmiş ve son sınıf öğrencilerine literatür taraması sonucu elde edilen anket formu uygulanmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre öğrencilerin memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti ile algılanan kalite arasında anlamlı ilişki bulunmaktadır. Ayrıca öğrencilerin kalitenin ‘idari personel’, ‘uluslararasılaşma’ ve ‘memnuniyet’ boyutlarına ilişkin algıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Tavsiye Etme, Üniversite Öğrencileri.

A Research on Determining the Relationship Between Quality Perceptions of University Students with the Level of Satisfaction and Recommendation

Abstract: A significant increase in the number of universities has been observed in recent times in Turkey. In the direction of this situation, no longer the competition among higher education institutions began to emerge. Universities began to improve their quality in various ways to gain competitive advantages. The aim of this paper is measuring the students perceived service quality, satisfaction and recommendation. This paper was intended to reveal the relationship between satisfaction and recommendation with perceived quality. To this end, a leading tourism faculty was chosen to employ questionnaire. The prepared questionnaire was employed only senior students. The results showed that there is a significant relationship between satisfaction and recommendation with perceived quality.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Recommendation, University Students.

¹ Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Adana.
Email: ytopsakal@adanabtu.edu.tr

² Adana Bilim ve Teknoloji Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Adana.
Email: nuriplik@adanabtu.edu.tr

1. GİRİŞ

Yüksek hizmet kalitesi ve hizmet konusunda müşteri tatminini sağlamak, kar amacı gütmeyen ve eğitim kurumları dahil olmak üzere tüm örgütlerin en önemli amacını oluşturmaktadır (Ham 2003). Eğitim kurumlarında hizmet sürecinde öğrenciye yaklaşım ve öğrencilerin çıktılar konusundaki gerçek deneyimleri hizmet kalitesi konusundaki yargılarını etkilemektedir. Son yıllarda üniversitelerin daha fazla öğrenci odaklı olmaları doğrultusunda öğrencilerin yükseköğrenim deneyimleri konusundaki algıları daha önemli hale gelmiştir (Robert, 1996). Bu nedenle yükseköğretim kurumları yüksek hizmet kalitesi sunarak kendilerini farklılaştırmak zorunda kalmaktadırlar.

Hizmet pazarlamasına ilişkin teoriye göre, yükseköğretim somut çıktılarının sınırlı olduğu hizmet alanına en iyi örnektir. Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algıları konusundaki bilgi eksikliği, yöneticilerin kaynakları yanlış yönlendirmelerine yol açmakta ve bu durum öğrencilerin üniversiteden tatmin olma düzeylerini olumsuz yönde etkilemektedir (Ong ve Nankervis, 2012: 279). Bu bağlamda bireylerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki karşılaştırma sonucunda ortaya çıkan hizmet kalitesine ilişkin eğitim kurumlarında hizmet kalitesinin rolünü ve yükseköğretimi etkileyen çevresel özellikleri inceleyen birçok çalışma (Owlia ve Aspinwall, 1996: 12; Narasimhan, 1997: 121; Brochado, 2009: 174) yapılmıştır. Bu çalışmalarda kaliteyi belirlemek için öğrenci değerlendirmeleri kullanılmıştır (Rowley, 1997; Aldridge ve Rowley, 1998; Sahney vd., 2003; Markovic ve Gospodarstvo, 2006). Öğrenciler hizmet kalitesinden etkilenen grup oldukları için yapılan araştırmalarda yükseköğretim kurumlarının müşterisi olarak tanımlanmışlardır. Bu nedenle hizmet kalitesinin öğrencilerin bakış açısından değerlendirilmesi daha değerli bilgilerin elde edilmesini sağlayacak ve eğitim kurumlarının daha fazla tatmin sağlayan hizmetler sunmalarını mümkün kılacaktır.

Eğitim-öğretim faaliyetlerinin hizmet kapsamında yer alması doğrultusunda hizmetlerin, “tüketicinin hizmet üretim sürecine katılımı, insan unsurunun ürünün bir parçası olması, kalite kontrolünün zorluğu, stoklanamama, zaman faktörünün önemi ve dağıtım kanalının farklı yapısı” gibi genel özellikleri (Parasuraman vd., 1988; Lovelock, 1996), eğitim hizmetlerinin de özellikleri arasında sıralanabilir. Ancak, eğitim hizmetlerini diğer hizmetlerden farklılaştıran bazı özellikler de bulunmaktadır. Bu bağlamda, eğitim kurumları tarafından üretilen eğitim hizmetlerinin özelliklerini şöyle sıralanabilir (Lovelock, 1996; Üner, 1997; Kotler vd., 1999; Üner, 1999; Lovelock ve Wirtz, 2011):

- Eğitim hizmetleri, zihinsel uyarım süreçli hizmetlerdir.
- Öğrenci hizmeti elde etmek için, son dönemlerde yaygınlaşan uzaktan eğitim, elektronik eğitim vb. uygulamalar dışında çoğunlukla hizmet işletmesine (eğitim kurumuna) gitmek zorundadır.
- Öğrenciye hizmet, tek noktadan ulaştırılabileceği gibi çoklu üretim-tüketim merkezleriyle de ulaştırılabilir.
- Talep dalgalanma göstermez. Talep en yüksek noktasına ulaştığında, eğitim işletmesinin üretim kapasitesi çoğunlukla bunu karşılar.
- İşletme tesis ve ekipmanları ile katılımcılar (öğretim elemanları ve diğer öğrenciler), hizmet deneyiminde önemli bir yer tutarlar.
- Öğrenciyle hizmet işletmesi arasında bir üyelik ilişkisi bulunmaktadır.
- Öğrenci tüketici olarak hizmeti sürekli kullanmaktadır.
- Eğitim hizmetlerinin belirli bir düzeyde öğrenci istek ve ihtiyaçlarına göre uyarlanma imkânı bulunmaktadır.
- Öğrenciyle sürekli iletişim halinde olan eğitimcilerin, onların istek ve ihtiyaçlarını değerlendirme imkânı yüksektir.

Barnes (2010: 318) Çin öğrencilerine yönelik yükseköğretim hizmet kalitesini Servqual'i kullanarak ölçmüştür. Barnes (2010: 327) yaptığı çalışmada Çin öğrencilerinin beklenti ve algıları arasındaki farkların temel nedeninin öğrencilerin İngiltere'deki yükseköğretim kurumları hakkında bilgi ve tecrübe eksikliklerinden kaynaklandığını belirtmiştir. Çalışmada üniversite boyutu sonuçlarına göre sunulan rekreasyon ve spor tesislerinin iyileştirilmesi için yatırım yapılması sonucuna ulaşılmış öğrencilerin dersliklerden, çalışma alanlarından, sınıf boyutlarından ve yetersiz teknik aletlerden etkilenmediği tespit edilmiştir.

Tayyar ve Dilşeker (2012: 184) ise devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ile imajı ölçmüş ve bunların öğrenci memnuniyetine etkisini ortaya çıkarmışlardır. Çalışma sonucunda memnuniyetin tavsiye ve sadakat üzerinde aynı yönlü doğrusal bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Oluşturulan regresyon modeline göre hizmet kalitesi ve imajın memnuniyet üzerinde doğrudan bir etkisi olduğu, memnuniyetin de tavsiye ve sadakat üzerinde etkisi olduğu gözlemlenmiştir. Ayrıca çalışma sonucunda vakıf üniversitesindeki öğrencilerin devlet üniversitesindeki öğrencilere kıyasla hizmet kalitesi algıları daha yüksek düzeyde çıkmıştır.

Clemes vd. (2007: 296) Servperf'i kullanarak yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçümü yapmışlardır. Onlara göre fiziksel çevre önemli olup

tesislerin yüksek standarda sahip olması, bakımının yeterli olması ve öğrenci ihtiyaçlarını karşılaması öğrencilerin kalite algısını etkilemektedir.

Yükseköğretimde kalite ölçümü yapan Soutar ve McNeil (1996: 72) de çalışmalarında Servqual modeline ek olarak 'İletişim ve Bilgi' boyutlarını kullanmışlardır. Araştırma sonucunda erkek öğrencilerin kız öğrencilere oranla daha fazla memnun oldukları ve her iki grup açısından 'somut' ve 'iletişim ile bilgi' boyutlarının memnuniyeti etkilemediği ortaya çıkmıştır. Araştırmanın diğer bulgularına göre öğrenciler akademik olamayan personelle iletişim sorunu yaşamakta ve bu durum öğrenci memnuniyetinin azalmasına . yol açmaktadır.

Literatürde yer alan çalışmalarda (Brochado, 2009; Clemes vd., 2007; Soutar ve McNeil, 1996) yükseköğretimde hizmet kalitesi algısının öğrenci memnuniyetine olumlu yönde etki yaptığı belirlenmiştir. Buan göre, hizmet kalitesinin tavsiye üzerindeki etkisini Brochado (2009: 181), memnuniyetin tavsiye üzerindeki etkisini ise Clemes vd. (2007: 315) yaptıkları çalışmada ortaya koymuşlardır.

Bu çalışmada ilk olarak yükseköğretim kurumlarının algılanan kalitesinin üniversite öğrencilerinin kuruma ilişkin memnuniyet düzeylerine ve öğrencilerin kurumu tavsiye etme davranışlarına olan etkisinin bulunması amaçlanmıştır. Çalışmada ayrıca öğrencilerin kalite boyutlarına ilişkin algılarının cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışma kapsamında şu hipotezler geliştirilmiştir:

H1:Yükseköğretim kurumlarında kalite algısı ile öğrenci memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2:Yükseköğretim kurumlarında kalite algısı ile öğrencilerin kurumu tavsiye etme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3:Yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti ile öğrencilerin kurumu tavsiye etme niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Öğrencilerin kalite algısı cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H5: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

H6: Öğrencilerin tavsiye etme düzeyleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

McElwee ve Redman (1993: 27) çalışmalarında yükseköğretim için uyarlanmış modellere temel olarak alınan ve Parasuraman vd. (1988: 12) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi boyutlarını (Servqual) kullanmışlardır. Hill (1995: 11) ise yükseköğretimde hizmet kalitesi teorilerinin

uygulanmasını araştırmıştır. Başka bir çalışmada Anderson (1995: 49) bir üniversitede idari birimin kalitesini değerlendirmek için Servqual'ı kullanmıştır. Firdaus (2006: 79) ise Hedperf olarak adlandırılan akademik olmayan özellikler, akademik özellikler, imaj, erişilebilirlik ve program konuları gibi boyutlardan oluşan bir ölçek geliştirmiştir. Bu modellerin özellik ve boyutları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Hizmet Kalitesi Modelleri

Ölçek	Yazar	Hizmet Kalitesi Kavramı	Hizmet Kalitesi Boyutları
Servqual	Parasuraman vd., 1988	Algılanan performans – beklentiler	Fiziksel, güvenilirlik, güven, empati, heveslilik
Servperf	Cronin ve Taylor, 1992	Algılanan performans	
Hedperf	Firdaus, 2006	Algılanan performans	Akademik olmayan, akademik, imaj, program

Kaynak: Brochado, 2009, s. 178

Yükseköğretim kurumlarının algılanan kalitesinin üniversite öğrencilerinin kurumdaki memnuniyet düzeylerine ve öğrencilerin kurumu tavsiye etme davranışlarına olan etkisinin bulunması amacıyla Tayyar ve Dilşeker'in (2012: 189) devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisini ölçmek için hazırlanmış oldukları ölçekten yararlanılarak anket formu oluşturulmuştur.

Araştırmada öğrencilerin ölçekte yer alan ifadelerle ne derecede katıldıklarını gösteren, "1: kesinlikle katılmıyorum", "5: kesinlikle katılıyorum" tarzında beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Öğrencilere ders öncesi dağıtılan anket formunda algılanan kaliteyi ölçmek amacıyla 28 ifade, memnuniyeti belirlemek amacıyla 4 ifade ve tavsiye niyetini ölçmek amacıyla 2 ifade olmak üzere toplam 34 ifade yer almıştır. Çalışma Türkiye'nin önde gelen devlet üniversitelerinden birinde gerçekleştirilmiştir. Hazırlanan anket formu son sınıf öğrencilerinin okulda uzun süredir eğitim görmelerinden dolayı okulun hizmet kalitesini daha iyi belirleyebilecekleri varsayımıyla sadece son sınıf turizm fakültesi öğrencilerine uygulanmıştır. Toplamda 218 adet anket formu elde edilmiş ve analizlerde kullanılmıştır. Ölçeğin güvenilirliğini test etmek amacıyla güvenilirlik analizi uygulanmış ve ölçeğin Croanbach's Alpha değeri 0,899 bulunmuştur. Nunnally (1983) bir ölçeğin güvenilir olarak kabul edilebilmesi için güvenilirlik katsayısının

0,70 ve daha yukarıda olması gerektiğini belirtmiştir. Elde edilen bu sonuçlar ölçeklerin iç tutarlılıklarının yüksek olduğunu göstermektedir.

3. BULGULAR VE TARTIŞMA

Öğrencilerin Üniversiteye ilişkin hizmet kalitesi algıları, memnuniyetleri ve tavsiye etme niyetleri arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik anket çalışması doğrultusunda elde edilen verilerin analizinde öncelikle demografik özellikler kapsamında yaş ve cinsiyet dağılımlarına bakılmış, daha sonra değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon analizi yapılarak incelenmiştir. Ayrıca öğrencilerin kalite algıları arasında cinsiyete göre farklılık olup olmadığını belirlemek için t-testi yapılmıştır.

3.1. Demografik Bulgular

Ankete katılan öğrencilerin demografik özellikleri Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcı Profili

<i>Yaş</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
21 ve altı	48	22
22-24	114	52,3
25 ve üzeri	56	25,7
Toplam	218	100
<i>Cinsiyet</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
Bay	106	48,6
Bayan	112	51,4
Toplam	218	100

Tablodan da görüldüğü üzere araştırmaya katılanların yaş dağılımları incelendiğinde 22-24 yaş arası katılımcıların ilk sırada olduğu görülmektedir. Bu katılımcıları 25 ve üzeri yaş grubu katılımcılar takip etmektedir. Üçüncü sırada ise 21 ve altı yaş grubu yer almaktadır. 22-24 yaş arası katılımcıların daha çok olmasının sebebi anket formunun sadece son sınıf öğrencilerine uygulanmış olmasıdır. Ayrıca tablo incelendiğinde katılımcıların cinsiyet dağılımı konusunda bayan katılımcılar ile bay katılımcıların hemen hemen eşit olduğu görülmektedir.

3.2. Algılanan Kalite, Memnuniyet ve Tavsiye İle İlgili Bulgular

Yükseköğretim kurumlarında algılanan kalite ile memnuniyet ve tavsiye arasında anlamlı bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla ifadeler faktör analizine tabi tutulmuştur.

Yapılan faktör analizi sonucu kalite ölçeğindeki ifadeler beş boyutta toplanmıştır ve analiz sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Tablo 3

incelendiğinde elde edilen boyutların varyans açıklama oranı % 68,8 olup kabul edilebilir eşik değerinin üzerinde olduğu görülmektedir. Boyutların içsel tutarlılığı için hesaplanan Cronbach Alpha değerleri ise 0,661 ve 0,930 arasında değişmekte olup, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir. Boyutlar, kapsadıkları ifadeler göz önüne alınarak ‘akademik personel’, ‘idari personel’, ‘fiziksel özellikler’, ‘uluslararasılaşma’ ve ‘destek hizmetleri’ olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 3. Yükseköğretim Kurumlarında Kalite Boyutları

İfadeler	Akademik Personel	İdari Personel	Fiziki Özellikler	Uluslararasılaşma	Destek Hizmetleri
Modern öğretim araçları ve donanımı vardır			,724		
Tesisler (sınıf, laboratuvar...) yeterlidir			,905		
Tesisler görsel olarak çekici ve rahattır			,873		
Fakülte kütüphane kaynakları ve veri tabanları akademik ihtiyaçları karşılamaktadır			,522		
Öğrencilerin kullanabilecekleri internet erişimi mevcuttur					,765
Başarılı öğrencilere burs sağlanmaktadır					,800
Tesisler ihtiyaca göre mesai saatleri dışında hizmet vermektedir					,517
Öğrenci değişimlerine katılma faaliyeti vardır				,782	
Akademik personel uluslararası alanda takdir görür				,774	
Fakültenin uluslararası alanda itibarı vardır				,776	
Öğretim elemanları yardımcı olmaya heveslidir	,767				
Öğretim elemanları konuları anlaşılacak şekilde açıklar	,792				
Öğretim elemanları ders sunumlarında etkindir	,842				
Öğretim elemanları görgü kuralları ve	,810				

genel kültür gibi konularda örnek olur					
Öğretim elemanlarının davranışları öğrencilere güven verir	,792				
Öğretim elemanları öğrenci beklentilerini anlamaya çalışır	,795				
Akademik danışmanlar öğrencileri yönlendirmede yeterlidir	,750				
Okulun kayıtları hatasız ve düzenli bir şekilde tutulur		,372			
Akademik olmayan personel sorunları çözmeye samimidir		,772			
Akademik olmayan personel isteklere hemen yanıt verir		,778			
Akademik olmayan personel yardımcı olmaya heveslidir		,828			
Akademik olmayan personelin davranışları güven verir		,841			
Akademik olmayan personel öğrenci gizlilik haklarına duyarlıdır		,685			
Akademik olmayan personel öğrenciye saygılı davranır		,704			
Varyans Açıklama Oranı (%)	21,46	17,96	11,31	10,18	7,90
Güvenirlilik Katsayısı (Alpha)	,930	,889	,815	,777	,661
Toplam Varyans Açıklama Oranı (%) = 68,815					
KMO = ,830					
Barlett Küresellik Testi = 276					

p = 0,000

Daha sonradan korelasyon analizinde kullanılmak üzere memnuniyet ve tavsiye ölçekleri de faktör analizine tabi tutulmuştur. Memnuniyeti ölçmeye ilişkin ifadeler yapılan faktör analizi sonucunda tek boyut altında toplanmışlardır (Tablo 4). Elde edilen bu boyutun varyans açıklama oranı %82 olup kabul edilebilir eşik değerinin üzerindedir. Boyutun içsel tutarlılığı için hesaplanan Cronbach Alpha değeri 0,927 olup, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ankette tavsiyeye ilişkin ifadelerin faktör analizine tabi tutulması sonucunda ölçek tek boyut altında toplanmıştır. Elde edilen bu boyutun varyans açıklama oranı %96 olup kabul edilebilir eşik değerinin üzerindedir. Boyutun içsel tutarlılığı için hesaplanan Cronbach Alpha değeri 0,965 olup, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Yükseköğretim Kurumlarında Memnuniyet

İfadeler	Memnuniyet
Genel olarak fakültenin kalitesinden memnunum	,849
Fakülteden aldığım hizmet beklentilerimi tamamen yerine getirmiştir	,946
Her şeyi dikkate aldığımda fakültem tatmin edicidir	,933
Bu fakültedeki zihinsel gelişimimden tatmin oldum	,897
Varyans Açıklama Oranı (%)	82,27
Güvenirlilik Katsayısı (Alpha)	,927
Toplam Varyans Açıklama Oranı (%) = 82,27	
KMO = ,789	
Barlett Küresellik Testi = 6	

p = 0,000

Faktör analizi sonunda elde edilen kalite boyutları, memnuniyet ve tavsiye arasında çalışmanın üç hipotezini test etmek amacıyla gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçları Tablo 5’te yer almaktadır. Korelasyon analizi sonuçlarına göre yükseköğretim kurumlarında kalite algılanması öğrencinin memnuniyet düzeyini ve öğrenci memnuniyeti de öğrencinin kurumu tavsiye etme düzeyini etkilemektedir.

Tablo 5 incelendiğinde memnuniyet ve tavsiye arasında yüksek düzeyde ilişki olduğu görülmektedir. Turizm fakültesi öğrencileri fakültesinden aldığı hizmetin kalitesinden memnun kalınca aynı kurumu çevresindekilere tavsiye etmektedir. Tablodan kalite boyutları ile ilgili olarak akademik personelin bir hizmet kalitesi boyutu olarak memnuniyet ve tavsiye ile ilişkisi diğer kalite boyutlarına oranla daha fazladır. Bunun nedeni öğrencilerin akademik personelden yüz yüze eğitim almasıdır. Öğrenciler her zaman idari personelle yüz yüze olmadığı için idari personele ilişkin memnuniyet düzeyleri ile kurumu tavsiye etmeleri arasında bir ilişki bulunamamıştır. Ayrıca fiziksel özelliklerin öğrenci memnuniyeti ile anlamlı bir ilişkisi bulunurken, tavsiye ile ilişkisi bulunamamıştır. Analiz sonucunda kalitenin uluslararasılaşma boyutu ile öğrencilerin memnuniyet düzeyleri arasında da anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Ankete katılan öğrencilerin cinsiyete göre algılanan kalite, memnuniyet ve tavsiye etme bağlamında algı farklılıklarının olup olmadığını ortaya koyabilmek amacıyla t-testinden yararlanılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 6’da özetlenmiştir. Buna göre öğrencilerin kalitenin ‘idari personel’, ‘uluslararasılaşma’ ve ‘memnuniyet’ gibi boyutları arasında cinsiyetlerine göre algı farkı bulunmuştur.

Tablo 5. Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Kalite, Memnuniyet ve Tavsiye İlişkisi

		Akademik Personel	İdari Personel	Fiziksel Özellikler	Uluslararasılaşma	Destek Hizmetleri	Memnuniyet	Tavsiye
Akademik Personel	Pearson Korelasyon	1	,000	,000	,000	,000	,316*	,372*
	P		1,000	1,000	1,000	1,000	,000	,000
İdari Personel	Pearson Korelasyon	,000	1	,000	,000	,000	,127	,051
	P	1,000		1,000	1,000	1,000	,061	,453
Fiziksel Özellikler	Pearson Korelasyon	,000	,000	1	,000	,000	,295*	,114
	P	1,000	1,000		1,000	1,000	,000	,092
Uluslararasılaşma	Pearson Korelasyon	,000	,000	,000	1	,000	,402*	,297*
	P	1,000	1,000	1,000		1,000	,000	,000
Destek Hizmetleri	Pearson Korelasyon	,000	,000	,000	,000	1	,241*	,216*
	P	1,000	1,000	1,000	1,000		,000	,001
Memnuniyet	Pearson Korelasyon	,316*	,127	,295*	,402*	,241*	1	,714*
	P	,000	,061	,000	,000	,000		,000
Tavsiye	Pearson Korelasyon	,372*	,051	,114	,297*	,216*	,714*	1
	P	,000	,453	,092	,000	,001	,000	

p = 0,000

Tablo 6. t-Testi Sonuçları

Boyutlar	F	p
Akademik personel	2,567	0,071
İdari personel	5,029	0,000*
Fiziki özellikler	0,790	0,768
Uluslararasılaşma	2,098	0,014*
Destek özellikleri	3,202	0,832
Memnuniyet	2,153	0,029*
Tavsiye	1,219	0,333

*p<0,05

Elde edilen sonuçlara göre bayan öğrencilerin kalitenin ‘idari personel’ boyutuna katılımları erkek öğrencilere kıyasla daha düşüktür. ‘Uluslararasılaşma’ boyutuna ise bayan öğrencilerin katılımı erkek öğrencilere oranla daha fazladır. Diğer kalite boyutlarından ‘akademik personel’, ‘fiziki özellikler’ ve ‘destek özellikleri’ boyutlarında ise

öğrencilerin cinsiyetine göre algı farkı bulunamamıştır. Ayrıca analiz sonucuna göre erkek katılımcıların memnuniyet düzeyi bayan katılımcılara kıyasla daha düşüktür. Bu sonuç H5 hipotezini desteklemektedir. Öğrencilerin tavsiye davranışında ise cinsiyete göre anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bundan dolayı H6 hipotezi reddedilmiştir.

4. SONUÇ

ÖSYM'den 08.11.2013 tarihinde elde edilen verilere göre Türkiye'de üniversitelerde 2011-2012 öğretim yılında toplam 881.745 öğrenci varken, bu sayı 2012-2013 öğretim yılında toplam 968.634 öğrenciye çıkmıştır. Ayrıca YÖK'ten elde edilen bilgilere göre Türkiye'de 2013 yılında 109'u devlet üniversitesi ve 69'u vakıf üniversitesi olmak üzere toplam 178 üniversite bulunmaktadır. Üniversite ve öğrenci sayısına ilişkin artış ile beraber hizmet sunan eğitim kurumları olarak üniversiteler arasında rekabet düzeyide artmaktadır. Bu durum üniversiteleri verilen eğitim öğretim hizmetinin kaliteli olması, ihtiyaçlara cevap verebilmesi ve öğrenci memnuniyetini sağlaması çok önemlidir. Çünkü çalışma sonuçlarından da elde edilen bilgiler ışığında yükseköğretim öğrencilerinin memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti ile algılanan kalite arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bağlamda algılanan kalite düzeyi arttıkça öğrenci memnuniyetinin ve öğrencinin kurumu tavsiye etme niyetinin artacağını söyleyebiliriz.

Ayrıca araştırma sonuçlarından elde edilen bilgilere göre üniversite öğrencilerinin algıladıkları kalite düzeyi en çok akademik personel boyutuyla ilişkilidir. Bundan dolayı turizm fakültelerindeki akademik personele öğrenci memnuniyetini ve kurumun tavsiye edilmesini arttırması için daha çok görev ve sorumluluk düşmektedir. Yükseköğretim kurumlarında bir kalite boyutu olarak idari personel ile öğrenci memnuniyeti ve tavsiye arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bunun temelinde ise öğrencilerin idari personelden çok akademik personelle yüz yüze iletişim içerisinde olmalarının yer aldığı düşünülmektedir.

Çalışmanın sadece turizm fakültesi son sınıf öğrencilerine yapılmış olması araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır. Daha sonraki çalışmalarda bir adım daha öteye giderek başka bir fakültenin son sınıf öğrencileri de çalışmaya dahil edilip, turizm fakültesi ve diğer fakülteler arasında kıyaslama yapılabilir. Ayrıca kalite belgesine sahip bir turizm fakültesi ile sahip olmayan bir turizm fakültesi çalışma alanı seçilerek bu iki fakülte arasında kıyaslama yapılması doğrultusunda kalite belgesinin öğrenci memnuniyeti ve tavsiye niyetine etkisi ortaya çıkarılabilir.

Kaynakça

- Aldridge, S., Rowley, J. (1998). "Measuring Customer Satisfaction in Higher Education", *Journal of Quality Assurance in Education*, 6 (4): 197-205.
- Anderson, E. (1995). "High Tech v. High Touch: A Case Study of TQM Implementation in Higher Education", *Managing Service Quality*, 5(2): 48-56.
- Barnes, B.R. (2007). "Analyzing Service Quality: The Case of Post-Graduate Chinese Students", *Journal of Total Quality Management and Business Excellence*, 18 (3): 313-331.
- Brochado, A. (2009). "Comparing Alternative Instruments to Measure Service Quality in Higher Education", *Journal of Quality Assurance in Education*, 17 (2): 174-190.
- Clemes, M.D., Gan, C.E.C. ve Kao, T. (2007). "University Student Satisfaction: An Empirical Analysis", *Journal of Marketing for Higher Education*, 17 (2): 292-325.
- Firdaus, A. (2006). "Measuring Service Quality in Higher Education: Three Instruments Compared", *International Journal of Research and Method in Education*, 29 (1): 71-89.
- Ham, C.L. (2003). "Analyzing the Value of Service Quality Management: Gaining Competitive Advantage", *International Journal of Value-Based Management*, 16 (2), 131-152.
- Hill, F.M. (1995). "Managing Service Quality in Higher Education: The Role of Student As Primary Consumer", *Journal of Quality Assurance in Education*, 3 (3): 10-21.
- Kotler, P., J. Bowen, J. Makens. (1999). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Second. Edition. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Lovelock, C. (1996). *Services Marketing*. Third. Edition. New Jersey: Prentice-Hall International Editions.
- Lovelock, C. ve J. Wirtz. (2011). *Services Marketing*. 7th. Edition. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Markovic, S., Gospodarstvo, N. (2006). "Expected service quality measurement in tourism higher education", *NG*, 52, 1/2, 86-95.
- McElwee, G., Redman, T. (1993). "Upward Appraisal in Practice: An Illustrative Example Using the Qualed Model", *Journal of Education & Training*, 35 (2): 27-31.
- Narasimhan, K. (1997). "Improving Teaching and Learning: Perception Minus Expectations Gap Analysis Approach", *Training for Quality*, 5: 121-125.

- Ong, W.M., Nankervis, A. (2012). "Service Quality in Higher Education: Students' Perceptions in Australia and Malaysia", *Review of Integrative Business & Economics Research*, 1 (1): 277-290.
- Owlia, M.S. ve Aspinwall, E.M. (1996). "A Framework for the Dimensions of Quality in Higher Education", *Journal of Quality Assurance in Education*, 4 (2): 12-20.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. (1988). "Servqual: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64 (1): 12-40.
- Robert, E.W. (1996). "Quality Factors in Higher Education: The Student Viewpoint", *College Student Journal*, 30 (2): 269.
- Rowley, J. (1997). "Beyond Service Quality Dimensions in Higher Education and Towards a Service Contract", *Journal of Quality Assurance in Education*, 5 (1): 7-15.
- Sahney, S., Banwet, D.K., Karunes, S. (2003). "Enchancing quality in education: application of quality function deployment – an industry perspective", *Work Study*, 52 (6): 297-309.
- Soutar, G. ve McNeil, M. (1996). "Measuring Service Quality in a Tertiary Institution", *Journal of Educational Adiministration*, 34 (1): 72-82.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). "Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi", *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar (28): 184-203.
- Üner, M. M. (1997). "Konaklama Sektörü Yabancı Sermaye Yatırımları ve Pazar Faktörü", *Hacettepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15 (2): 113-138.
- Üner, M.M. (1999). "İhracat Pazarlaması Literatürünün, Uluslararası Konaklama Hizmetleri Pazarlaması Literatürüne Uyarlanması Üzerine Bir Deneme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 10 (1): 9-16.