

HİZMET KALİTESİ ÖLÇÜMÜNDE SERVQUAL TEKNİĞİ: BİR ÜNİVERSİTE UYGULAMASI

İrfan Ertuğrul

Pamukkale Üniversitesi

Prof. Dr.

iertugrul@pau.edu.tr

Gözde Sarı

Pamukkale Üniversitesi

Arş. Gör.

gozdes@pau.edu.tr

Özet

Üretim işletmelerinin yanında, hizmet işletmeleri de kalite konusuna büyük önem vermektedirler. Neredeyse her sektör alanında, hizmet kalitesi kavramının bahsi geçmektedir. Kamu sektörü içerisindeki üniversitelerin müşteri durumunda olan öğrenciler tarafından algılanan hizmet kalitesi kavramı, kaliteli yüksek öğrenim hizmeti verme açısından önemlidir. Çalışmada, bir fakültede hizmet kalitesi Servqual yöntemi ile ele alınıp; hipotezler oluşturulup, sonuçları değerlendirilmiştir. Beklenen ve algılanılan hizmet kalitesinin katılımcıların cinsiyet ve aile gelirine göre değişmediği görülürken; algılanılan kalitenin katılımcıların yaşlarına göre değiştiği gözlenmiştir. Bu da geçmiş deneyimlerin, hizmet algısı üzerindeki etkisini göstermektedir. Hesaplanan Servqual değerleri göz önüne alındığında, güvenilirlik boyutundaki beklenti ve algı farkının en yüksek olduğu ortaya konmuştur. Bu sonuçlar doğrultusunda, fakültedeki öğrenci memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak stratejiler oluşturulup, geliştirilebilir.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, Hizmet Kalitesi, Servqual

Alan Tanımı: Eğitim, Hizmet Kalitesi

Abstract

SERVQUAL TECHNIQUE IN SERVICE QUALITY: AN UNIVERSITY APPLICATION

Beside the production businesses, the service businesses attach great importance to the quality issue. Almost in every field, the quality of service concept is becoming important. The quality of service perceived by university students in the public sector is important in terms of providing quality learning services. In this study, the quality of service in a faculty is dealt with by the Servqual method; hypothesis' results were evaluated. While the participants of the expected and perceived service quality did not change according to gender and family income, it was observed that the perceived quality changed according to the age of participants. This shows the influence of past experiences on service perception. When the Servqual scores were taken into consideration, it was revealed that the difference of expectations and perception in the dimension of reliability is the highest. In the direction of these results, strategies can be developed in order to increase student satisfaction in the faculty.

Keywords: Education, Service Quality, Servqual

JEL Code: I29, L15

1. GİRİŞ

Kalite kavramı, insanoğlunun her döneminde vazgeçilmez bir parça olup; müşteri memnuniyetini sağlamak amacıyla hizmet işletmeleri açısından da büyük bir öneme sahiptir. Üniversiteler gibi kamu kuruluşlarında da hizmet kalitesi kavramı büyük önem taşımaktadır. Üniversiteler, bir ülkenin sosyo-ekonomik yararlarına katkıda bulunmak için bilginin üretimi, korunması ve yaygınlaştırılması açısından önemli kurumlardır. Yükseköğretim kurumlarındaki faaliyetlerin amacı, öğrenim kalitesini arttırmak ve öğrencilere nitelikli yüksek öğrenim hizmeti vermektir.

Bu çalışmada, üniversitedeki bir fakültenin hizmet kalitesi araştırılırken, Servqual Yöntemi'nden faydalanılmıştır. Ayrıca, bazı hipotezler sunularak, bunlar arasında

anlamalı bir fark olup olmadığı sorgulanmıştır. Anket yardımıyla toplanılan veriler “SPSS Statistics 20” paket programı vasıtası ile ele alınıp, değerlendirilmiştir. Çalışmanın, fakültenin kaliteli hizmet verme anlayışına olumlu katkıda bulunması hedeflenmiştir.

1.1. Kalite

Günümüzde herkes, her çeşit ürün ve hizmetin kalitesini sorgulamakta ve bu kalite seviyesinin artırılmasını talep etmektedir. Bu yüzden, her alandaki kalite ve onun tanımı önemlidir (Öztürk,2013:5). Kalitenin göreceli bir kavram olması, farklı algılamalara göre seviyesinin değişmesi; belirlenmesinde ve tanımlanmasında birtakım güçlükler ile karşılaşılmasına yol açmaktadır (Tavmergen,2002:28). Kalite, işletmeler açısından bir üstünlük göstergesi olup; hizmet ve ürün üretimi farklı niteliklere sahip olduğundan dolayı da kalite kavramının tanımı zorlaşmaktadır (Saat,1999:116). Kalitenin birden fazla boyutu olduğu için, farklı kalite tanımları mevcuttur (Bozkurt ve Odaman,1998:4). Sürekli değişen teknoloji, küresel dünya ekonomisi, toplumlardaki farklı değerler ve tüketicinin ihtiyacı olan ürün ve hizmete yönlendiren satın alma gücü gibi sebepler farklı kalite tanımlamalarının sebebidir (Yatkın,2004:1). Kalite kavramı; müşterileri memnun etmekten, kullanıma uygunluk, gerekliliklere uygunluk derecesine kadar pek çok şekilde açıklanabilmektedir. Kalitenin herhangi bir tanımında, işletmenin temel hedefinin müşterilerin memnuniyetini içermesi gerektiği açıktır (Chandra,2001:1). Tablo 1’de kalite kavramına katkıda bulunan kişilerin kalite tanımına ilişkin görüşleri özet halinde verilmiştir (Summers,2010:39).

Tablo 1: Kalite Kavramına Katkıda Bulunan Kişilerin Kaliteye İlişkin Tanımları

	Deming	Juran	Crosby	Feigenbaum	Taguchi
Kaliteye Temel Yaklaşım	Teknikî	Süreç	Motivasyonel	Sistematik	Teknikî
Kalite Nedir?	Hatasız sistemler	Kullanıma uygunluk	Gerekliliklerin tespit edilmesi.	Müşteri tarafından tanımlanması	Müşteri performans gereklilikleri
Kalitenin Amacı	Müşteri ihtiyaçlarını karşılama, sürekli gelişim	Müşteri memnuniyeti, sürekli gelişim	Sürekli gelişim, sıfır hata	Müşteri ihtiyaçlarını karşılama, sürekli gelişim	Müşteri gerekliliklerini karşılama, sürekli gelişim

2. HİZMET KALİTESİ

Hizmet; dokunulamayan, üretildiğinde tüketilen, üstünde sahiplik sağlanamayan, objektif bir biçimde değerlendirilebilen, kendi değerini ortaya koyan ve tüketicilerine faydalar sağlayan faaliyet sistemi ya da sürecidir (Yapraklı,2006:6). Hizmetin dokunulamaz olmasından dolayı firma, tüketicilerin hizmetleri ve hizmet kalitesini nasıl algıladıklarını bulmakta güçlük çekebilir (Parasuraman vd.,1985:42). Toplam kalite yönetimi konusunda danışmanlık hizmeti veren bir işletmenin yerine getirdiği hizmetler göz önünde bulundurulduğunda; hizmetin yazışmalardan, eğitimlerden, görüşmelerden, ziyaretlerden ve raporlardan oluştuğu söylenebilir (Öztürk,2003:5).

Günümüzde hizmet işletmeleri, üretim işletmelerinin uygulamış oldukları yönetim sistemlerini kendi sektörlerinde uygulamaya çalışmaktadırlar (Ertuğrul,2014:277). Ürün ve hizmetler, birçok ortak özelliği paylaşmalarına rağmen, hizmetler yüksek oranda müşteri katılımı gerektirdiği için kalite özellikleri ürünlere göre daha çok çeşitlilik göstermektedir (Foster,2007:6). Düzgün bir hizmet vermek ve hizmet kalitesini arttırmak amacıyla, yüksek gayretler verilmekte; farklı stratejiler

sergilenmektedir. İşletmeler, yaşamını devam ettirmenin yolunu, sadece ürünleriyle değil; aynı zamanda sundukları hizmetlerin üstünlüğü ve kalitesi ile de olacağına bilincinde olmaya başlamışlardır (Karahan,2006:14).

Alan yazınında, hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili birtakım göstergelerden faydalanılmaktadır. Kalitenin hizmet sektöründe ölçümü açısından pazarlama uygulama ve teorisinde ancak 80'li yılların sonlarında belirli tezler ortaya atılabilmektedir. Bunun başlıcası olarak Servqual gösterilmektedir (Yüksel ve Mermod,2004:198). Servqual ölçeği; literatürde hizmet kalitesinin en tutarlı ve en iyi ölçümü olarak görülmektedir (Kandampully vd.,2001:56). Bu ölçek, Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilerek 22 ifade ve fiziksel görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş boyut altında toplanmıştır (Parasuraman vd.,1988:23). Bu beş boyutun ne anlama geldiği ise Tablo 2'de verilmiştir (İslamoğlu, vd.,2006:148). Beklenen kaliteden algılanan kalitenin çıkarılması ile de hizmet kalitesi hesaplanmaktadır (Parasuraman vd.,1991:422).

Tablo 2: Servqual Ölçeği'ndeki Beş Boyutun Açıklamaları

Servqual Ölçeği'ndeki Beş Boyut	Açıklamaları
Fiziksel Görünüm	Bir hizmetin sunumunda temel hizmetin onu zenginleştiren hizmetlerin kalitesi üzerinde etkili olan fiziksel koşulları ve ekipmanı içine alan bir kavramdır.
Güvenilirlik	Yönetime, yönetimin politikalarına, çalışanlarına, hizmetin kalitesine ve içeriğine, çalışanlarının doğruluklarına, işletmenin bütün kabiliyetlerine olan güveni kapsamaktadır.
Heveslilik	İşletmedeki yöneticilerin ve çalışanların samimiyetini, hevesliliğini, hizmet anlayışını, nazikliğini, sunuş esnasındaki titizliğini, özverisini, dikkatini, sorun esnasındaki sabrını, düzgün iletişimini barındırmaktadır.
Güven	Sunulan hizmetlerin düzgün bir biçimde olacağı ve herhangi bir sıkıntılı durumla yüzleşilmeyeceğini belirten bir kavramdır.

Empati	İşletmenin ve çalışanlarının müşteri gibi düşünerek; müşteri beklentileri ışığında hizmetin nasıl gerçekleşeceğini belirten bir kavramdır.
---------------	--

Üniversitelerde Servqual tekniği ile yapılan çalışmalara bakıldığında; Songur'un (2015) bir meslek yüksekokulunda uyguladığı çalışmasında Parasuraman ve arkadaşlarının (1985) ortaya koyduğu yapıya benzer olarak beş faktör belirlemiştir. Özgül ve Devebakan (2005) Dokuz Eylül Üniversitesi ve Ege Üniversitesi'ni karşılaştırmaya yönelik olarak uyguladıkları çalışmalarında, algılanan hizmet kalitesini ölçmüşlerdir. Donlagic ve Fazlic (2015) Bosna Hersek'teki bir Ekonomi Fakültesi'nde hizmet kalite aralığını tanımlamışlardır. Behdioğlu ve Şener (2014) çalışmalarında, özel bir eğitim kurumunda engelli öğrenciler için, ailelerin algıladıkları ve bekledikleri hizmet kalitesini ölçerek; bu tip kurumlarda kalite artırımına yönelik önerilerde bulunmuşlardır. Can (2016) Uşak'taki üniversite kütüphanesinde hizmet kalitesini Servqual tekniği ile ölçmüştür. Vaz ve Mansori (2013), Malezya'daki özel üniversite ve yüksekokullarındaki öğrencilerin memnuniyeti üzerinde beş boyutlu hizmet kalitesinin etkisini araştırmışlardır. Arambewela ve Hall (2006), Avustralya'da okuyan işletme yüksek lisans öğrencilerinin dört grupları arasında (Çin, Endonezya, Hindistan ve Tayland) memnuniyeti ölçme amacıyla Servqual tekniğini kullanmışlardır. Mukhopadhyay (2016) çalışmasında Hindistan'da bulunan Batı Bengal eyaletinde Tıp Fakültesi'nde verilen tıp eğitiminin öğrencilerdeki hizmet algısını değerlendirmiştir.

2.1. Üniversitedeki Hizmet Kalitesi Ölçümünde Servqual Tekniğinin Uygulanması

Çalışma, bir üniversitedeki fakülte öğrencilerine yönelik olarak uygulanmış; çalışmada Servqual skorlarının hesaplanması ve kurulan hipotezlerin desteklenip desteklenmediğinin araştırılması amaçlanmıştır. Fakülte, bu sonuçlar doğrultusunda hareket ederek kalite iyileştirme gayretinde bulunmak istediğinde, fakülte yönetiminin bir politika geliştirmesine kolaylık sağlayacaktır. Anket formunun düzenlenmesine yönelik olarak, 10 öğrenciye pilot araştırma uygulaması yapılmış ve belirsiz ifadeler için ankette tekrar bir düzenleme yapılarak; anketin son hali belirlenmiştir. Fakülte öğrencilerine 220 anket

uygulanmış olup; 196 tanesi geçerli olarak değerlendirilmiştir. Anketin birinci kısmında, cinsiyet, yaş ve aile gelirinin yer aldığı demografik ve ekonomik sorular; ikinci kısmında ise Parasurman, Zeithaml ve Berry'nin (1988) geliştirmiş olduğu Servqual ölçeği yardımıyla beklenen hizmet kalitesi için 22; algılanan hizmet kalitesi için 22 olmak üzere toplamda 44 adet ifadeye yer verilmiştir. Analiz esnasında "SPSS Statistics 20" paket programı kullanılmış olup; 196 geçerli anketin cinsiyet dağılımı 96 kadın (%49); 100 erkek (%51) şeklindedir. Katılımcıların çoğunluğunu 19 yaş grubunun oluşturduğu (%29,6); ailelerinin geliri olarak ise 1000TL-1999TL arasında olduğu (%35,2) Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3: Anket Sonuçlarının Betimsel Analizi

Gelir (TL)	Frekans	Yüzde	Yaş	Frekans	Yüzde
1000 TL altı	10	5,1	18	38	19,4
1000-1999 TL	69	35,2	19	58	29,6
2000-2999 TL	52	26,5	20	34	17,3
3000-3999	30	15,3	21	29	14,8
4000 TL ve üstü	35	17,9	21 üstü	37	18,9
TOPLAM	196	100	TOPLAM	196	100

Hipotezleri test etmek amacıyla varyans analizinden (ANOVA) yararlanılmıştır. Bu analizde, anakütle dağılımlarının normal olduğu ve varyanslarının da birbirine eşit olduğu, her gruptan rastgele seçim yapıldığı varsayılmaktadır (Armutlulu,2008:74).

H1: Fakülte öğrencilerinin *ailelerinin gelir durumu* açısından, *beklenen* hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

H2: Fakülte öğrencilerinin *ailelerinin gelir durumu* açısından, *algılanan* hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

H3: Fakülte öğrencilerinin *cinsiyetleri* açısından, *beklenen* hizmet kalitesi farklılık göstermemektedir.

H4: Fakülte öğrencilerinin *cinsiyetleri* açısından, *algılanan* hizmet kalitesi farklılık göstermemektedir.

H5: Fakülte öğrencilerinin *yaşları* açısından, *beklenen* hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

H6: Fakülte öğrencilerinin *yaşları* açısından, *algılanan* hizmet kalitesi farklılık göstermektedir.

Katılımcıların *ailelerinin gelir durumu* ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında kurulan H1 ve H2 hipotezlerinin incelemesi Tablo 4’te verilmiştir. Öğrencilerin, fakültedeki beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin ailelerinin gelir durumuna göre değişmediği ($0,374 > 0,05$ ve $0,545 > 0,05$ olduğundan) görülmüştür. Dolayısıyla H1 ve H2 hipotezleri desteklenmemiştir.

Tablo 4: Katılımcıların Ailelerinin Gelir Durumu ile Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki Farklılıklar

	Değişkenlik Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Beklenen Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	1,850	4	0,463	1,066	0,374
	Örnek İçi	82,849	191	0,434		
	Toplam	84,699	195			
Algılanan Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	2,428	4	0,607	0,772	0,545
	Örnek İçi	150,173	191	0,786		
	Toplam	152,601	195			

Katılımcıların *cinsiyetleri* ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında kurulan H3 ve H4 hipotezlerine bakıldığında; katılımcıların, fakültedeki beklenen ve algılanan hizmet kalitesinin cinsiyetlerine göre değişmediği ($0,162 > 0,05$ ve

0,545>0,390 olduğundan) Tablo 5'te gösterilmiştir. Bu yüzden, H3 ve H4 hipotezleri desteklenmiştir.

Tablo 5: Katılımcıların *Cinsiyetleri* ile Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki Farklılıklar

	Değişkenlik Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Beklenen Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	0,851	1	0,851	1,969	0,162
	Örnek İçi	83,848	194	0,432		
	Toplam	84,699	195			
Algılanan Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	0,581	1	0,581	0,741	0,390
	Örnek İçi	152,020	194	0,784		
	Toplam	152,601	195			

Tablo 6'da, katılımcıların *yaşları* ile algılanan ve beklenen hizmet kalitesi arasında kurulan H5 ve H6 hipotezleri için fakülte'deki beklenen hizmet kalitesinin yaşlarına göre değişmediği (0,653>0,05); algılanan hizmet kalitesinin ise katılımcıların yaşlarına göre değiştiği (0,000<0,05) görülmektedir. Buna istinaden, H5 hipotezi desteklenmemiş olup; H6 hipotezi desteklenmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların *Yaşları* ile Algılanan ve Beklenen Hizmet Kalitesi Arasındaki Farklılıklar

	Değişkenlik Kaynağı	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	p
Beklenen Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	1,075	4	0,269	0,614	0,653
	Örnek İçi	83,623	191	0,438		
	Toplam	84,699	195			

Algılanan Hizmet Kalitesi Ortalaması	Örnekler Arası	15,203	4	3,801	5,283	0,000
	Örnek İçi	137,398	191	0,719		
	Toplam	152,601	195			

Öğrencilerin fakültede algıladıkları ve beledikleri hizmet kalitesine ilişkin değerler Tablo 7’de verilmiştir. Öğrencilerin algılarına ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,97; belediklerine ilişkin olanı ise 0,95 çıkmıştır. Bu değerin 0,80’den büyük olması, ölçeğin son derece güvenilir olduğunu göstermektedir (Songur,2015:1021). Genel olarak, fakülteden beledenen hizmet kalitesi yüksek düzeyde iken; algılanan hizmet kalitesi orta düzeydedir. Servqual ölçeğindeki beş boyut arasında *güvenilirlik* boyutuna ilişkin değerlerde öğrencilerin beledikleri ve algıladıkları değerler arasındaki fark, diğerlerine göre daha fazladır. *Fiziksel görünüm*’e ilişkin değerlerde ise bu fark, diğerlerine göre daha azdır.

Tablo 7: Katılımcıların Algıladıkları ve Beledikleri Hizmet Kalitesine İlişkin Değerler

Fakülteye Ait Hizmet Kalitesi Tanımlamaları	Hizmet Kalitesi Algısı için Standart Sapmalar	Hizmet Kalitesi Algısı için Aritmetik Ortalama	Hizmet Kalitesi Beledentisi için Aritmetik Ortalama	Hizmet Kalitesi Beledentisi için Standart Sapmalar	Servqual Değeri
Modern görünümlü donanıma sahip olması	1,0082	3,7551	4,2806	1,1037	-0,5255
Bina ve sınıfların güzel görünmesi	1,0328	3,8571	4,4082	0,9801	-0,5511
Personelin temiz ve düzgün görünümlü olması	0,9990	3,8061	4,4388	0,9614	-0,6327
Sınıflardaki eşya ve teçhizatların göze hoş	1,0459	3,5918	4,4082	0,9482	-0,8164

gözükmesi					
Personellerin sözlerini zamanında yerine getirmesi	1,1435	3,5000	4,6684	0,7422	-1,1684
Sorun esnasında, personelin sorunu çözmek için samimi bir ilgi göstermesi	1,1777	3,4490	4,6429	0,8070	-1,1939
Doğru hizmetin ilk seferde çözülmesi	1,1616	3,4031	4,4286	0,9281	-1,0255
Hizmetin belirtilen zamanda verilmesi	1,1129	3,4133	4,4592	0,8493	-1,0459
Hata yapılmama konusunda hassas olunması	1,0949	3,3367	4,3520	0,8732	-1,0153
Hizmetin tam olarak ne zaman verileceğinin öğrencilere söylenmesi	1,1695	3,3929	4,4592	0,8848	-1,0663
Öğrencilere süratli hizmet verilmesi	1,1149	3,2908	4,0408	1,0662	-0,7500
Öğrencilere her zaman yardımcı olmak istenmesi	1,1384	3,3214	4,2398	0,9438	-0,9184
Öğrencilerin isteklerini cevaplamayacak kadar meşgul olunmaması	1,1935	3,3367	4,1173	1,0677	-0,7806
Personel davranışlarının öğrencilerde güven duygusu yaratması	1,2340	3,4847	4,5204	0,8620	-1,0357
İşlemler yapılırken, öğrencilerin kendini güvende hissetmesi	1,1523	3,5204	4,5306	0,8000	-1,0102

Öğrencilere karşı her zaman kibar olunması	1,1247	3,5408	4,5204	0,8067	-0,9796
Öğrencilerin sorularına cevap verecek bilgi ve donanıma sahip olunması	1,0882	3,5153	4,5357	0,8556	-1,0204
Öğrencilerle birebir ilgilenilmesi	1,2790	3,0714	3,9337	1,1856	-0,8623
Ders saatlerinin tüm öğrencilere uygun olarak düzenlenmesi	1,3690	3,0510	4,1888	1,1635	-1,1378
Her öğrenciyle kişisel olarak ilgilenilen danışmanlara sahip olunması	1,3157	3,2194	4,1276	1,0223	-0,9082
Öğrenci menfaatinin her şeyin üstünde tutulması	1,2191	3,2041	4,0867	1,0513	-0,8826
Öğrencilerin özel isteklerinin anlaşılmaya çalışılması	1,2562	3,2398	4,2704	0,9245	-1,0306

3. SONUÇ

Bu çalışmada, yüksek öğretim kurumu olan üniversitede, eğitim alan lisans öğrencilerine hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için uyarlanmış Servqual Modeli kullanılmıştır. Çalışma, anket aracılığı ile araştırma verilerine dayandığından; kantitatif yaklaşım uygun görülmüştür. Araştırma için sunulan H3, H4 ve H6 hipotezleri desteklenmiştir. Yani, beklenen ve algılanılan hizmet kalitesi katılımcıların cinsiyet ve aile gelirine göre değişmezken; algılanılan kalite katılımcıların yaşına göre değişmektedir. Bu da yaş azaldıkça, bireylerin hizmet kalitesi algısının arttığını; yaş arttıkça ise hizmet kalitesi algısının azaldığını, memnuniyetsizliğin arttığını göstermektedir. Dolayısıyla Parasuraman ve arkadaşlarının (1994) çalışmasında da olduğu gibi hizmetteki geçmiş deneyimlerin kalite algısını etkilediği sonucuna ulaşılabilir. Servqual değerlerine

bakıldığında, *güvenilirlik* boyutundaki beklenti ve algı farkı yüksek iken; bu fark, fiziksel görünüm boyutunda daha azdır. Dolayısıyla, öğrencilerin fakültedeki fiziksel koşullar ve ekipmanlarla ilgili memnuniyetsizliklerinin düşük; ancak fakültenin bütün yeteneklerine olan güvenindeki memnuniyetsizliklerinin yüksek olduğu yorumunda bulunulabilir. İlgili fakülte yöneticileri, bu sonuçları göz önünde bulundurarak müşteri (öğrenci) memnuniyetini arttırmaya yönelik olarak stratejiler geliştirebilir. Araştırmanın kapsamı, katılımcı sayısının artırılması, diğer fakülteler hatta diğer üniversiteler kıyaslamaları ile genişletilebilir. Hizmet kalitesi beklentileri, sadece öğrenciler açısından değil; hizmet sağlayıcısı olan fakülte açısından da araştırılabilir.

KAYNAKLAR

Arambewela, Rodney ve John Hall. “*A Comparative Analysis of International Education Satisfaction Using Servqual*”, Journal of Services Research. 6, July, 2006, 141-163.

Armutlulu, İsmail Hakkı, Sayısal Yöntemler-I İşletmelerde Uygulamalı İstatistik. İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım, 2008.

Behdioğlu, Sema ve Habibe Yelda Şener. “*Improving Service Quality in Special Education Institutions: Servqual Scale*”, Global Business and Management Research: An International Journal. 6:2, 2014, 169-184.

Bozkurt, Rıdvan ve Aynur Odaman, ISO 9000 Kalite Güvence Sistemleri. Ankara: Millî Prodüktivite Merkezi Yayınları No:549, 1998.

Can, Polat. “*Hizmet Kalitesinin Servqual Ölçeği İle Ölçülmesi: Uşak Üniversitesi Merkez Kütüphanesi Üzerine Bir Araştırma*”, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 6:1, 2016, 63-83.

Chandra, Jeya, M., Statistical Quality Control, Florida: CRC Press LLC, 2001.

Donlagic, Sabina ve Samira Fazlic. “*Quality Assessment in Higher Education Using the Servqual Model*”, Management. 20, 2015, 39-57.

Ertuğrul, İrfan, Toplam Kalite Kontrol, Kalite Güvenliği ve ISO 9000 Standartları Toplam Kalite Yönetimine İlişkin Bir İşletme Uygulaması. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2014.

Foster, S. Thomas, *Managing Quality Integrating the Supply Chain*, New Jersey: Prentice Hall, 2007.

İslamoğlu, Hamdi, Burcu Candan, Şenol Hacıefendioğlu ve Kenan Aydın, *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım, 2006.

Kandampully, Jay, Connie Mok, Beverley Sparks, *Service Quality Management in Hospitality, Tourism and Leisure*, New York: The Haworth Hospitality Press, 2001.

Karahan, Kasım, *Hizmet Pazarlaması*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım, 2006.

Mukhopadhyay, Dipta Kanti. “*Students’ Perception of Quality of Medical Education in a Medical College in West Bengal, India*”, *Indian Journal of Public Health*. 60, 2016, 4-9.

Özgül, Engin ve Nevzat Devebakan. “*Üniversitelerde Servqual Tekniği ile Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma*”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*. 3:2, 2005, 93-116.

Öztürk, Ahmet, *Kalite Yönetimi ve Planlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2013.

Öztürk, Sevgi, Ayşe, *Hizmet Pazarlaması*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım, 2003.

Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. “*Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research*”, *Journal Of Marketing*. 58:1, January 1994, 111-124.

Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. “*Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*”, *Journal Of Retailing*. 67:4, Winter 1991, 420-450.

Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*”, *Journal Of Retailing*. 64:1, Spring 1988, 12-40.

Parasuraman, Anantharanthan, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry. “*A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research*”, Journal of Marketing. 49:4, Autumn 1985, 41-50.

Saat, Mesiha. “*Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi*”, G.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi. 3:99, 1999, 107-118.

Songur, Levent. “*Eğitimde Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi ile Ölçülmesi: Aksaray Üniversitesi Şereflikoçhisar Berat Cömertoğlu MeslekYüksekokulu Örneği*”, Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi. 8:41, Aralık 2015, 1014-1026.

Summers, Donna C. S., Quality, New Jersey: Pearson Education, 2010.

Tavmergen, İge, Pınar, Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2002.

Vaz, Anthony ve Shaheen Mansori. “*Malaysian Private Education Quality: Application of Servqual Model*”, International Education Studies. 6:4, 2013, 164-170.

Yapraklı, Şükrü, Kargo Taşımacılık Hizmetleri Pazarlanması ve Hizmet Kalitesi. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım, 2006.

Yatkın, Ahmet, Toplam Kalite Yönetimi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 2004.

Yüksel, Ülkü ve Aslı Yüksel Mermud, Turizm Pazarlaması - Bankacılık Pazarlaması, Hizmet Pazarlaması, İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım, 2004.