

## Araştırma / Research Article



## Sağlık bilimleri üniversitesi öğrencilerinin memnuniyeti ve üniversiteyi tavsiye etme durumu

### Health sciences university students 'satisfaction and university advice

Büşra Kopmaz, Mustafa Şehirli, Güven Bektemür

Sağlık Bilimleri Ün. Selimiye Mah.  
Tıbbiye Cad. No:3 Üsküdar, İstanbul

**Anahtar Kelimeler:**  
Sağlık Bilimleri Üniversitesi  
(SBÜ), Öğrenci Memnuniyeti,  
Yükseköğretim

**Key Words:**  
Health Sciences University, Student  
Satisfaction, Higher Education

**Yazışma Adresi/Address for  
correspondence:**

Büşra Kopmaz,  
Sağlık Bilimleri Ün. Selimiye Mah.  
Tıbbiye Cad. No:3 Üsküdar, İstanbul  
busra.kopmaz@sbu.edu.tr

**Gönderme Tarihi/Received Date:**  
08.12.2017

**Kabul Tarihi/Accepted Date:**  
20.08.2017

**Yayımlanma Tarihi/Published  
Online:**  
28.12.2017

**DOI:**  
10.5455/sad.13-1512752021

#### ÖZET

Yükseköğretimin temelini oluşturan üniversitelerde verilen eğitim, sadece öğrencilerin hayatını değil ülkenin geleceğini de şekillendirmektedir. Öğrenci aldığı eğitimden, okulun fiziki ve sosyal olanaklarından memnun olması halinde çevresine okulunu tavsiye ederek üniversiteye dair en güvenilir tanıtımı gerçekleştirmiş olacaktır.

Sağlık ve eğitim bir ülkenin gelişmesi ve ilerlemesi hususunda belirleyici olan en önemli iki etmendir. Sağlık temalı üniversitelerin nitelikli eğitim vermesi ve kalifiye öğrenci yetiştirmesi ülkeye kazandıracığı insan kaynağı sebebiyle önemlidir.

Araştırmamız, sağlık temalı ilk ve tek devlet üniversitesi olan Sağlık Bilimleri Üniversitesinde (SBÜ) gerçekleştirilmiş ve öğrencilerin okuldan memnuniyetleri ve okulu tavsiye etme durumları incelenmiştir.

#### ABSTRACT

The education provided at the universities that constitute the foundation of higher education not only shapes the life of the students but also the future of the country. If the student is satisfied with the education he / she has received and the physical and social facilities of the school, he / she will recommend the school to the surrounding area and realize the most reliable presentation about the university.

Health and education are two of the most important determinants of the development and progress of an country. Qualified training and qualification of health-oriented universities is important because of the human resource that the student will grow to the country.

Our research was conducted at the Health Sciences University (SBU), the first and only health-related university, and examined the students' satisfaction with the school and their school recommendation status.

## GİRİŞ

Eğitimin hizmet sektörü içerisinde yer alması sebebiyle, üniversiteler eğitim hizmeti verilen kurum ve öğrenciler eğitim hizmetinden yararlanan müşteriler olarak tanımlanmaktadır. Üniversitelerin birincil müşterisi konumundaki öğrencilerin sunulan eğitimden memnun olmaları eğitim kurumuna olan sadakati arttırmaktadır (Alkoç, 2017).

Toplumun geleceğini oluşturan gençlerin üniversitelerden kişisel gelişimlerini tamamlamak için kurumsal ve bireysel açıdan ve de sosyal refah açısından beklentileri vardır (Saleem ve ark., 2017). Üniversiteler ise, öğrencilerin girişimcilik, fikir üretme ve liderlik gibi nitelikleri edinmelerinde

de aktif rol oynamayı amaçlamaktadır (Senior ve ark, 2017). Yeterli bilgi, donanım sağlayarak ve öz gelişimini tamamlayarak mezun olan öğrenci sadece kendisine değil, ülke ve topluma da katkı sağlamış olur (Şahin ve ark., 2011). Beklentileri karşılanan öğrencinin tatminkarlığı, okula olan bağlılığı ve ilgisi artarken beklentileri karşılanmayan öğrencide okul başarısının düşmesi, davranış problemleri, derslere devamsızlık ve isteksizliğin artması gibi sorunlar görülür (Şahin ve ark., 2011). Yüksek öğretim kurumları, öğrenci memnuniyetini maksimize ederek öğrenciler tarafından tercih edilmeyi, tercihlerde akla gelen ilk üniversitelerden olmayı ve sunulan kaliteli ve nitelikli eğitimle uluslararası platformlarda ön plana çıkmayı hedeflemektedir.

Uygar ve gelişmiş bir toplum olmanın yolu, eğitimsel, sosyal, kültürel, sporsal açıdan kaliteli ve nitelikli eğitim sağlayan üniversitelerin varlığı ile mümkündür. Geleceği şekillendirecek olan gençlerin yetiştirilmesi ve iş hayatına kalifiye personelin kazandırılmasında baş rolde olan üniversitelerin öğrenci memnuniyetini sağlaması önemli ve hayatidir (Uzgören ve Uzgören, 2015). Öğrencinin aldığı eğitim ve mevcut olan imkanlardan memnun olması ile okulu çevresine tavsiye etmesi arasında doğru orantı vardır.

Sağlığın kapsamlı bir alan olması ve söz konusu her türlü alanın birbiriyle olan bağlantısı sebebiyle alanında uzman kişiler tarafından eğitim verilen sağlık tabanlı üniversitelerin oluşturulması, sağlığın teşviki ve geliştirilmesine, sağlık meslekleri arasında ittifakların kurulmasına, sağlık mesleklerinin birbirlerine katkı sağlamasına ve sağlık eğitiminin daha nitelikli ve verimli olmasına yardımcı olmuştur (Tsouros ve ark., 1998).

Bu çalışmada, Sağlık Bilimleri Üniversitesi öğrencilerinin üniversitelerinden memnuniyet düzeylerinin tespit edilmesi ve okulu tavsiye etme durumlarının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Özellikle öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etme oranları en önemli memnuniyet göstergesi olarak dikkate alınmıştır. Reicheld ve Sasser' e (1990) göre iş hayatında müşterilerden elde edilen önemli faydalardan birisi müşterilerin yapmış oldukları olumlu reklamdır. Nitekim Reicheld 1996'ta yazmış olduğu meşhur "Sadakat Efeği" isimli kitabında şirketler için en temel memnuniyet ve sadakat göstergesi olarak "Net Promote Score (NPS) (Net Tavsiye Oranı)"nı göstermiş ve tek bir tavsiye etme eğilimi sorusunun genel memnuniyet duruşunu etkili şekilde yansıtacağını ifade etmiştir. Zeithaml, Berry ve Parasuraman'a (1996) göre de memnuniyetin en önemli göstergelerinden birisi tavsiye etme davranışıdır. Araştırmada bu bilgilerden hareketle öğrencilerin memnuniyetini ölçmede tavsiye oranı en önemli gösterge olarak kabul edilmiştir.

## GEREÇ VE YÖNTEM

Bu çalışma, Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nde 2016-2017 Eğitim Öğretim yılında öğrenim gören 454 öğrenci ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın gerçekleştirilebilmesi için Rektörlükten gerekli izin ve onaylar alınmıştır. Veriler anket yöntemiyle toplanmış ve katılımda gönüllülük esas alınmıştır. Reichheld (2003) tarafından geliştirilen ve tarafımızca uygulanan ankette öğrencilerin eğitim, prestij, güvenlik, fiziki koşullar, yönetim birimleri, okulun temel ilke ve değerleri ile ilgili görüşlerini ve memnuniyet düzeylerini sorgulayan sorulara yer verilmiştir. Anket sonunda yer alan hedef kitlenin memnuniyetinin ve okulu tavsiye etme durumunun

değerlendirilmesinde kullanılan Net Promoter Score (NPS) sorusu ve 10'luk derecelendirmeyle öğrencilerin Sağlık Bilimleri Üniversitesi' ni çevresine tavsiye etme durumu incelenmiştir. 10 puan kesinlikle tavsiye etme derecesidir. Söz konusu ölçek sorusu şu şekildedir: "13.1.Genel olarak düşündüğümde bir yakınım SBÜ de okumasını tavsiye ederim."

Araştırmanın hipotezleri şu şekildedir:

Hipotez 1: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Fakülte/SHMYO' da öğrenim gören öğrencilerin cinsiyetleri ile SBÜ'yü tavsiye etmeleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Hipotez 2: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Fakülte/SHMYO' da öğrenim gören öğrencilerin yaşları ile SBÜ'yü tavsiye etmeleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Hipotez 3: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Fakülte/SHMYO' da öğrenim gören öğrencilerin uyrukları ile SBÜ'yü tavsiye etmeleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Hipotez 4: Sağlık Bilimleri Üniversitesi Fakülte/SHMYO'da öğrenim gören öğrencilerin fakülteleri ile SBÜ' yü tavsiye etmeleri arasında anlamlı bir fark yoktur.

Veriler SPSS 20.0 ile analiz edilmiş, hipotezlerin analizi için ANOVA Testi yapılmış ve öğrencilere dair bilgiler için sıklık tabloları kullanılmıştır.

## BULGULAR

Bu tanımlayıcı araştırmada, Sağlık Bilimleri Üniversitesinde öğrenim gören 454 öğrenci ile anket çalışması yapılmıştır.

Gerçekleştirilen araştırmaya katılan öğrenciler cinsiyetlerine göre incelendiğinde grubun % 74.4' ünü kız öğrencilerin oluşturduğu görülmüştür. Araştırma grubunun % 86.5' i 17-20 yaş arası öğrencilerden oluşmaktadır. Öğrencilerin % 91.1' inin Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin yarıya yakını Sağlık Bilimleri Fakültesi' nde (% 48.6) öğrenim görmektedir. Sağlık Bilimleri Fakültesini sırasıyla Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu (SHMYO) (% 33), Tıp Fakültesi (% 10.1), Hemşirelik Fakültesi (% 7.7) takip etmektedir (Tablo 1).

Sağlık Bilimleri Üniversitesi öğrencilerinin öğrenim gördükleri okulu tavsiye etme durumu cinsiyete göre değerlendirildiğinde erkeklerin ortalamasının (5.58±2.81) kadınların ortalamasından (6.40±2.81) yüksek olduğu görülmüştür (Tablo 2) (Hipotez 1).

Bununla beraber "test of homogeneity of variances" bölümünde sig<0.05 olmadığı için ortalamalar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Hipotez1 kabul

edilmiştir. Böylece öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etmeleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

**Tablo 1:** Sağlık Bilimleri Üniversitesi Öğrencilerine Dair Bilgiler

		n	%
Cinsiyet	Kız	338	74.4
	Erkek	113	24.8
	Belirtilmemiş	3	0.6
Yaş	17-20 yaş arası	393	86.5
	20-25 yaş arası	51	11.2
	25-30 yaş arası	6	1.3
	30 ve üzeri	3	0.6
	Belirtilmemiş	1	0.2
	Uyruk	Türkiye Cumhuriyeti	414
Yabancı Uyruklu		36	7.9
Belirtilmemiş		4	0.8
Fakülte/SHMYO	SHMYO	150	33
	Hemşirelik Fakültesi	35	7.7
	Sağlık Bilimleri Fakültesi	221	48.6
	Tıp Fakültesi	46	10.1
	Belirtilmemiş	2	0.4
TOPLAM		454	100

**Tablo 2:** Cinsiyete Göre Öğrencilerin Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumu

	Kadın		Erkek		p
	Ort	SS	Ort	SS	
Tavsiye Etme Durumu	6.40	2.81	6.58	2.81	0.56

Gerçekleştirilen çalışmaya katılan öğrenciler yaşlarına göre incelendiğinde okulu tavsiye etme ortalamalarının “30 yaş ve üzeri” (8.33±2.88), “20-25 yaş” (7.00±2.53), “25-30 yaş” (7.00±2.00) ve “17-20 yaş” (6.37±2.84) olarak sıralandığı tespit edilmiştir (Tablo 3) (Hipotez 2).

Bununla beraber “test of homogeneity of variances” bölümünde sig<0.05 olmadığı için (p=0.3) ortalamalar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Hipotez 2

de kabul edilmiştir. Böylece öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etmeleri ile yaşları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Üniversite öğrencilerinin uyrukları ile üniversiteyi tavsiye etmelerine bakıldığında en yüksek ortalamanın Somalili öğrencilerde (8.08±2.02) olduğu ve Somali’yi sırasıyla diğer kategorisindeki ülkelerin (8.00±2.02) ve Türkiye Cumhuriyeti (6.33±2.82) öğrencilerinin takip ettiği görülmüştür (Tablo 4) (Hipotez 3).

Bununla beraber “test of homogeneity of variances” bölümünde sig<0.05 olduğu için (p=0.003) ortalamalar arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır. Hipotez 3 reddedilmiştir. Yani öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etmeleri ile uyrukları arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Ortalamalardan hareket ettiğimizde TC vatandaşı olan öğrencilerin, Sağlık Bilimleri Üniversitesini başkalarına tavsiye etme oranlarının TC Vatandaşı olmayan öğrencilere göre anlamlı şekilde az olduğu görülmektedir.

Sağlık Bilimleri Üniversitesinin fakülteleri ve meslek yüksek okulunun puan değerleri karşılaştırıldığında, ortalamaların en yüksekte en düşüğe sırasıyla Hemşirelik Fakültesi (6.91±2.50), Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu (SHMYO) (6.73±2.78), Tıp Fakültesi (6.60±2.58) ve Sağlık Bilimleri Fakültesi (6.20±2.92) olarak sıralandığı gözlemlenmiştir (Tablo 5) (Hipotez 4).

Bununla beraber “test of homogeneity of variances” bölümünde sig<0.05 olmadığı için (p=0.36) ortalamalar arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Hipotez 3 kabul edilmiştir. Böylece öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etmeleri ile okudukları bölüm arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Çalışmaya katılan 454 öğrencinin Sağlık Bilimleri Üniversitesinin temel ilke ve değerlerinden en çok benimsedikleri ise sırasıyla “nitelikli eğitim vermesi, sağlık temalı ilk ve tek devlet üniversitesi olması ve tarihi mekana sahip olması” olmuştur (Şekil 1).

**Tablo 2:** Cinsiyete Göre Öğrencilerin Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumu

	Kadın		Erkek		p
	Ort	SS	Ort	SS	
Tavsiye Etme Durumu	6.40	2.81	6.58	2.81	0.56

**Tablo 3:** Öğrencilerin Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumlarının Yaşa Göre Değerlendirilmesi

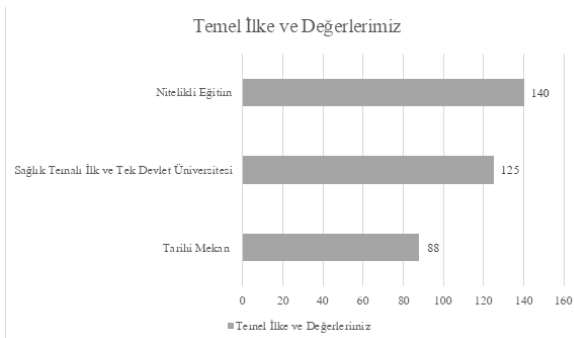
	17-20 Yaş		20-25 Yaş		25-30 Yaş		30 yaş ve üzeri		p
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Tavsiye Etme Durumu	6.37	2.84	7.00	2.53	7.00	2.00	8.33	2.88	0.30

**Tablo 4:** Üniversite Öğrencilerinin Uyuşu ile Üniversiteyi Tavsiye Etme İlişkisi

	Türkiye Cumhuriyeti		Somali		Diğer		p
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Tavsiye Etme Durumu	6.33	2.82	8.08	2.02	8.00	2.02	0.003

**Tablo 5:** Fakülte/SHMYO ve Üniversitenin Tavsiye Edilme Durumu

	SHMYO		Hemşirelik Fakültesi		Sağlık Bilimleri Fakültesi		Tıp Fakültesi		p
	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	Ort	SS	
Tavsiye Etme Durumu	6.73	2.78	6.91	2.50	6.20	2.92	6.60	2.58	0.36



**Şekil 1.** Sağlık Bilimleri Üniversitesi'nin Temel İlke ve Değerleri

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Dünya Sağlık Örgütüne göre sağlık, sadece hastalık ve sakatlığın varlığı ile sınırlandırılmamış, beden, ruhen ve sosyal yönden tam bir iyilik halinin olması olarak ifade edilmiştir. (World Health Organization, Frequently Asked Question- What is the WHO definition of health, 1946).

Günümüzde sağlık hizmetleri, sağlığın tüm süreçlerinde yer alan kişi, kuruluş, ürün ve hizmetlerin tamamını kapsamaktadır. Sağlık hizmetlerinin sunumunda amaç, kişilerin sağlıklı olmasını sağlamak, sağlık durumunu korumak ve geliştirmektir (Demirbaş, 2017).

Sağlık hizmetleri emek yoğun, kapsamlı ve süreklilik gerektiren bir yapıya sahiptir. Ülkemizde kadınların iş hayatına katılımları erkeklere oranla daha düşüktür fakat sağlık sektörü başta olmak üzere bazı sektörlerde kadın çalışanların daha aktif olduğu bilinmektedir (Orhan, 2017). Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2016 yılı verilerine göre erkeklerin iş gücüne katılma oranı %77.6 iken bu oran ülkemiz kadınları için % 36.2' dir (Türkiye İstatistik Kurumu Yıllıkları, 2016).

Üniversitemizin sağlık tabanlı olması sebebiyle kız öğrencilerin erkek öğrencilerin yaklaşık üç katı olması ülkemiz kadınlarının sağlık sektöründe daha yoğun görev aldığını destekler niteliktedir. Araştırmamızda, Sağlık

Bilimleri Üniversitesinin öğrencilerinin cinsiyetleri ile üniversiteyi tavsiye etmeleri arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Öğrencilerin, eğitim ve öğretime yönelik ihtiyaçlarının ve beklentilerinin karşılanması hem başarıyı hem de tatmin düzeyini etkiler. Beklenti ve ihtiyaçlar ile doyum düzeyi arasında ters orantı mevcuttur. Şikayetlerin ve memnuniyetsizlik düzeyinin artmasının altında beklentilerin karşılanmıyor olması yatmaktadır. Öğrencinin okul doyumunun sağlanması okula olan bağlılığın ve ders başarısının artmasını sağlar, yaşanan problemlerin en aza indirgenmesine katkıda bulunur (Kaya, 2013).

Yükseköğretimin ana gövdesini üniversiteler oluşturmaktadır. Gökçe'ye (1990: 100) göre üniversite, bilimsel üstünlüğün, akademik yeteneğin, yönetim uzmanlığının ağır bastığı bir ortamdır. Amaç, üst düzeyde öğretim ve araştırma yaptırarak topluma bilimsel düşünme yeteneği ve becerisine sahip bireyler hazırlamaktır (Sağlam, 2013). Ülkemizde yükseköğretime genellikle 17 ve üstü yaşlarda başlanmaktadır. Çalışmamızda, üniversitemiz öğrencilerinin çoğunluğunu 17-20 yaş arası gençlerin oluşturduğunu görülmektedir. Bununla beraber öğrencilerin yaşı ile üniversiteyi tavsiye etme durumları arasında da anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Hayattan alınan haz ve beklentilerin karşılanmasını ifade eden yaşam doyumunu ifadesi, toplumun her kesiminde ve her yaş grubunda olduğu gibi üniversite öğrencileri için de önem arz etmektedir. Ülkemizde üniversite okuyan öğrencilerin büyük çoğunluğu, kendi ev ve ailesinden ayrılarak farklı bir şehirde eğitim görmektedir. Öğrenciler için yeni bir yaşam anlamına gelen bu durum, gençler için önemli değişikliklere neden olmaktadır (Kaya, 2013).

Sağlık Bilimleri Üniversitesi, uluslararası bir üniversite olması sebebiyle, bünyesinde farklı kültürün elçisi olan ve farklı ülkelerden gelen birçok öğrenciyi bulundurmaktadır. Somali, Suriye, Kosova, Azerbaycan,

İran, Sırbistan başta olmak üzere toplam 43 farklı ülkeden öğrenciler eğitim öğretim sebebiyle üniversitemizi tercih etmiştir. Araştırmamızda uyruk ile üniversiteyi tavsiye etme durumuna bakıldığında, bu iki kavram arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. TC vatandaşı olan öğrencilerinin tavsiye oranı diğer öğrencilere göre anlamlı şekilde düşüktür. Bu durumun, üniversitemizi yurtdışından tercih eden öğrencilerin ülkelerindeki fiziki koşullar ve nitelikli eğitim olanaklarının kısıtlılığı ile ilgili olabileceği düşünülmektedir.

Sağlık Bilimleri Üniversitesi Haydarpaşa Külliyesi 2016-2017 eğitim öğretim yılında Sağlık Bilimleri Fakültesi, Tıp Fakültesi, Hemşirelik Fakültesi ve Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu (SHMYO) ile faaliyete başlamış, 2017-2018 eğitim öğretim yılında ise Diş Hekimliği ve Eczacılık Fakültesine öğrenci kabul etmeye başlamıştır. Gerçekleştirilen araştırmaya göre fakülte ve meslek yüksek okulunda okuyan öğrencilerin üniversiteyi tavsiye etme oranları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı yani birbirlerinden çok farklı olmadığı ortaya çıkmıştır.

Üniversitemizin sahip olduğu temel ilke ve değerlerin öğrencilere yansması ve öğrenciler üzerindeki etkileri incelendiğinde okulun nitelikli bir eğitime sahip olduğunu düşünen öğrencilerin çoğunlukta olduğu görülmüştür. Okulumuzun, Türkiye geneline sağlık temalı ilk ve tek devlet üniversitesi olması, üniversitemiz öğrencilerini motive eden bir diğer etmendir. Eğitim öğretim dönemi itibarıyla derslerin Haydarpaşa Külliyesinde gerçekleştirilmesi, binanın tarihi nedeniyle öğrencileri hem maddi hem de manevi yönden tatmin eden unsurlardan bir tanesidir.

## KAYNAKÇA

1. Alkoç K. Y., Üniversite İmajı, Üniversiteye Duyulan Memnuniyet Ve Öğrenci Sadakati Arasındaki İlişkileri Anlamaya Yönelik Bir Araştırma, Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi, Cilt: 2 | Sayı: 2 | Sayfa: 271 | 2017
2. Demirbaş Z, Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi Ve Çalışan Memnuniyeti İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Danışman: Yrd. Doç. Dr. Osman BAYRAKTAR, 2017
3. Kaya M. L., Süleyman Demirel Üniversitesi'nde Okuyan Öğrencilerin Üniversite Yaşamından Memnuniyet Algılaması Ve Memnuniyet Algılamasını Etkileyen Faktörlerin Ekonometrik Analizlerle Belirlenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ekonometri ABD, 2013, sf:5
4. Orhan B, Yücel R. Ö., Türkiye'de Sağlık Hizmetleri Sunumuna Cinsiyet Açısından Bakış, Marmara Üniversitesi Kadın ve Toplumsal Cinsiyet Araştırmaları Dergisi, 1: 53-59, 2017
5. Reicheld, F. F. (1996). The Loyalty Effect. Boston, Massachusetts: Harvard Business Scholl Press.
6. Reicheld, F. F, & Sasser, W. E. Jr. (1990). Zero Defection: Quality Comes Services. Harvard Business Review, 68(5),105-111.
7. Reicheld, F. F. (2003). The Number One You Need To Grow: Harvard Business Review.
8. Sağlam Ç. A., Türk Eğitim Sistemi ve Okul Yönetimi, Maya Akademi Yayın Dağıtım Eğitim Danışmanlık, Ankara, 2013
9. Saleem S. S., Moosa K, Imam A, Khan A.R., Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan, Iranian Journal of Management Studies (IJMS) <http://ijms.ut.ac.ir/> Vol. 10, No. 1, Winter 2017 Print ISSN: 2008-7055 pp. 237-258
10. Senior C, Moores E, Burgess P. A., "I Can't Get No Satisfaction": Measuring Student Satisfaction in the Age of a Consumerist Higher Education, . Frontiers in Psychology, Vol 8., Article 980, 2017
11. Şahin İ, Zoraloğlu R. Y., Fırat Ş. N., Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Amaçları, Eğitsel Hedefleri, Üniversite Öğreniminden Beklentileri ve Memnuniyet Durumları Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, 2011, Cilt 17, Sayı 3, ss:434
12. Tsouros A. D., Dowding G., Thompson J., Dooris M., Health Promoting Universities, ISBN 92 890 1285 4, 1998
13. Türkiye İstatistik Kurumu Yıllıkları 2016, <https://biruni.tuik.gov.tr/medas/?kn=72&locale=tr> Erişim Tarihi: 23.11.2017
14. Uzgören N, Uzgören E., Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi - Hipotez Testi, Ki-Kare Testi Ve Doğrusal Olasılık Modeli, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Sayı: 17 , 2015.ss:2
15. Zeithaml, V. A., Berry, L. L, & Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. Journal of Marketing, 60, 31-46.