

**ÖNLİSANS ÖĞRENCİLERİNİN MEMNUNİYET DURUMLARI ÜZERİNE  
AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA: ISPARTA UYGULAMALI BİLİMLER  
ÜNİVERSİTESİ ISPARTA MESLEK YÜKSEKOKULU ÖRNEĞİ <sup>1</sup>**

**Öğr. Gör. Mustafa Erhan TÜRKOĞLU <sup>2</sup>**

**Dr. Öğr. Üyesi Ercan KÜÇÜKEŞMEN <sup>3</sup>**

**Öğr. Gör. Ali ŞİMŞEK <sup>4</sup>**

**ÖZET**

Bu araştırmanın amacı, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulundaki önlisans öğrencilerinin eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnun olma düzeylerinin incelenmesidir. Bu çalışmanın önemi ise, yükseköğretimdeki eğitimin ve bu eğitim çıktılarının öğrencilerin görüşleri temelinde memnuniyet düzeyinin ortaya konulmasıdır. Bu çalışmada tanımlayıcı (tesadüfî olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi) yöntem tercih edilmiş olup, gerekli verileri elde edebilmek için, veri toplama tekniği olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Çalışmanın örneklemini, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırma için hazırlan anketler önlisans öğrencilerine elektronik ortamda uygulanmıştır. Elde edilen veriler, “Microsoft Excel 2010” programında düzenlenerek SPSS programına aktarılmıştır. Aktarıldıktan sonra bu programda uyum analizler (frekans, ortalama, standart sapma, tek örnekleme bağımsız t-testi ve tek örnekleme varyans testi) yapılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; (i) öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin orta düzeyde olduğu, (ii) memnuniyet düzeyleri ile ilgili ifadelerin dört boyuta ayrıldığı “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ve aidiyet ve rehberlik” ve (iii) öğrencilerin betimsel özellikleri ile bu boyutlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Memnuniyet, Memnuniyet Düzeyi, Önlisans Öğrencileri

**AN AMPIRICAL RESEARCH ON SATISFACTION STUDENTS’ SATISFACTION:  
ISPARTA APPLIED SCIENCES UNIVERSITY ISPARTA VOCATIONAL SCHOOL  
CASE**

**ABSTRACT**

The aim of this study is to investigate the level of satisfaction of the associate degree students in Isparta Vocational School of Applied Sciences at Isparta University of Applied Sciences. The importance of this study is to reveal the level of satisfaction on the basis of the views of the students in the education and higher education. In this study, descriptive method (sample sampling method which is not random) is preferred. In order to obtain the necessary data, survey technique was preferred as data collection technique. The sample of the study is composed of Isparta University of Applied Sciences Isparta Vocational School students. Preparatory questionnaires were applied to associate degree students electronically. The data were transferred to the SPSS program in “Microsoft Excel 2010” program. In this program, after conducting the analysis (frequency, mean, standard deviation, single sample independent t-test and single sample variance test) were performed. As a result of the analysis; (i) the level of satisfaction of the students is moderate, (ii) statements of satisfaction levels are divided into four dimensions “conduct and evaluation of courses, communication with academic and administrative staff, equipment, laboratory and belonging and guidance” and (iii) significant differences between the students’ descriptive characteristics and these dimensions were determined.

**Keywords:** Satisfaction, Satisfaction Level, Associate Degree Students

<sup>1</sup> Bu Makale 27-29 Nisan 2019 tarihleri arasında Kemer-Antalya’da düzenlenen ASEAD 5. Uluslararası Sosyal Bilimler Sempozyumu’nda sunulan bildiriden geliştirilmiştir.

<sup>2</sup> Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta MYO, mustafaturkoglu@isparta.edu.tr

<sup>3</sup> Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta MYO, ercankucukesmen@isparta.edu.tr

<sup>4</sup> Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Isparta MYO, alisimsek@isparta.edu.tr

## GİRİŞ

Memnuniyet veya tatmin, tüketicinin kararından sonra bu kararını olumlu bir şekilde değerlendirmesi sonucu oluşan bir duygudur. Memnuniyet, tüketicinin hissettiği sevinme, rahatlama ve keyif vd. duyguların tümüdür. Bu duyguları ifade eden birçok örnek verilebilir (Film izleme, dişini fırçalama ile konser sonucu oluşan his vb.). Ayrıca tüketicilerin ürün ve hizmetlerden aldıkları his zamanla değişiklik gösterebilmektedir. Olumlu yönden olumsuz veya olumsuz yönden olumlu yöne doğru değişebilmektedir (Öztürk, 2015: 75).

Günümüzde her geçen gün gelişim ve değişim içinde olan bilgi toplumu ve bunun daha ileri boyutlara ulaşmasını sağlayan üniversiteler eğitim ve bilginin vazgeçilmez ögesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Birçok üretim ve hizmet alanında rekabet her geçen gün daha da artmakta elbette bu üniversitelere de sirayet etmektedir. Bu bağlamda üniversiteler tercih edilebilirliği arttırmak, imkânlarını iyileştirmek, eğitimdeki rekabetten negatif etkilenmemek arzusu ve gayreti içindedirler. Üniversiteler öğrencilerin entelektüelliğini arttırmak gelecekte iyi bir iş ve kariyer sahibi olmak adına önemli bir basamak olarak görülmektedir (Gençyılmaz ve Zaim, 1999: 9-35).

Araştırmanın ana problemini açıklayabilmek için bu çalışmanın neden yapıldığının net bir şekilde ortaya konulması gerekmektedir. Öğrencilerin **memnuniyet** durumlarıyla ilgili literatürde bazı araştırmalara (Uzgören ve Uzgören, 2007: 173-192; Şahin, 2009: 106-122; Khan ve Almas, 2013: 21-34; Bakır, Arslan ve Gegez, 2016: 93-125; Campana, Gimenez-Nadal ve Molina, 2016: 506-509; Cevher, 2016: 337-349; Karadağ ve Yücel, 2017: 132-144; Lai ve Nguvan, 2017: 27-37; Pescaru, 2017: 40-50; Voineagu, Pelau ve Serban, 2017: 55-66; Burgess, Senior ve Moores, 2018: 1-15; Tutcu ve Soysal, 2018: 595-606) rastlanılmıştır. Ayrıca öğrencilerin **memnuniyet** durumları konusu ile **beklenti** (Burgaz ve Ekinci, 2007: 71-89; Ekinci ve Burgaz, 2007: 120-134; Aksu, 2015: 299-316; Köktürk, 2015: 293-299), **hayat, aile ve gıda memnuniyeti** (Schnettler, Grunert, Miranda-Zapata, Orallana, Sepulveda, Hueche, Salinas-Onate, Lobos, Denegri ve Adasme-Berrios, 2018: 30-40), **hizmet kalitesi** (O'Driscoll, 2012: 237-258), **imaj ve davranışsal niyetler** (Mahmood ve Grigoriou, 2017: 369-383), **imaj, beklenti, servis kalitesi, değer ve bağlılık** (Shahsavar ve Sudzina, 2017: 1-18), **imaj, hizmet kalitesi ve ağızdan ağıza pazarlama** (Gülcemal ve Karaca, 2018: 300-315; Hwang ve Choi, 2019: 1-12), **inanç ve sorumluluk** (Jahromi ve Keshavarz, 2018: 372-275), **marka birlikleri** (Tokmak, 2016: 193-212), **müşteri ilişkileri yönetimi** (Hrnjic, 2016: 53-77), **öğrenme memnuniyeti** (Yang, Hsu ve Chan, 2016: 835-844), **servis kalitesi, saygınlık, kültür ve ücret** (Saleem, Moosa, Imam ve Khan, 2017: 237-258), **servis kalitesi ve davranışsal niyetler** (Mestrovic, 2017: 66-77), **servis kalitesi, güven ve davranışsal niyetler** (Rahayu, 2018: 356-371), **toplam kalite yönetimi** (Eti İçli ve Vural, 2010: 335-349) ve **tüketim değerleri** (Cemaloğlu, Kalkan ve Dağlı, 2014: 493-514) konularının beraber araştırıldığı görülmektedir. Bu çalışmada öğrencilerin betimsel özellikleri ile memnun olma düzeylerinin belirlenmesi incelenirken; literatürdeki araştırmaların önlisans öğrencileri üzerine az sayıda yapıldığı görülmektedir. Özellikle araştırmaların lisans öğrencileri üzerine yapıldığı ve farklı memnuniyet ölçeklerinin/kriterlerinin tercih edildiği görülmüştür. Bu çalışmanın temel amacı, önlisans öğrencilerinin eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnun olma düzeylerinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda çalışma dört ana bölüme ayrılmıştır. Birinci bölümde memnuniyet ile ilgili genel olarak kavramsal bilgiler verilmektedir. İkinci bölümde memnuniyet konusu ile ilgili öğrenciler üzerine yapılmış olan araştırmalar gruplandırılarak verilmektedir. Üçüncü bölüm ile son bölümde araştırmanın bulguları analiz edilerek yorumlanmıştır.

## 1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Türk Dil Kurumu'na göre memnuniyet kavramı, “memnun olma, sevinç duyma ve sevinme” şeklinde tanımlanmaktadır (TDK, Güncel Türkçe Sözlük, Erişim Tarihi: 20.03.2019). Memnuniyet kavramı Latince de ise “yeterli” anlamını taşımaktadır. Crow vd. (2002: 1) memnuniyet kavramını ise; “beklenti, ihtiyaç ve istekleri yeterince yerine getirecek veya gerekli olanı vererek şikâyeti ortadan kaldıran tatmin edici şey” olarak tanımlanmaktadır. Türk (2018: 63) memnuniyet kavramını, “ürün ve hizmet üreten ve sunan işletmeler arasında rekabet avantajını sağlamak, daha fazla müşteriye ulaşmak ve müşterilerin ödemeleri istekli bir şekilde yapmalarının sağlanması” olarak açıklamaktadır. Memnuniyet; Bireyin bir bedel ödeyerek aldığı ürün ve hizmet üzerine duyduğu hisler ve bu kapsamda ortaya koyduğu tutum ve davranış olarak belirtilmektedir. Diğer bir ifadeyle duygusal olarak ortaya konan bir tepki şeklindedir (Helgesen ve Nesset, 2007: 38-59). Aynı zamanda süreklilik isteyen, ürün ve hizmetin performansına dair bir görüş olarak da ifade edilmektedir (Acuner, 2004: 56). Memnuniyet seviyesinin artırılması, insan hayatındaki tüm unsurların tam bir bütünlük içinde bulunmasına bağlıdır. Bu bütünlük sağlanmadığı veya bozulduğu zamanlarda ise memnuniyet seviyesinin düştüğü ve hayattan alınan zevkin azaldığı görülmektedir. Çünkü insan hayatındaki tüm unsurlar birbiriyle bir etkileşim içindedir (Diktaş, 2015: 52).

Motivasyonu yüksek olan bir öğrencinin okula devamı yüksek olarak görülmekte bunu sağlayabilmek ise ihtiyaç ve beklentilerin belirlenerek okuduğu kurumun bu ihtiyaç ve beklentilere cevap verecek bir ortamı sağlamasının bir mecburiyet olduğu belirtilmektedir (Elliott ve Shin, 2002: 197-209). Aynı zaman da öğrencilerin eğitim gördüğü süreyle sınırlı olan öğrenci memnuniyeti kısa dönemli bir davranış şekli olarak da görülmektedir (Elliott ve Healy, 2001: 1-11). Ancak unutulmamalıdır ki mevcut öğrencilerin yanında mezun olan öğrencilerde kendilerini etkileyen kurum hakkındaki görüşleri uzun zaman anlatmakta ve yeni öğrenci olacak adayları etkilemektedir. Diğer bir ifadeyle pozitif dışsallık yapmaktadırlar bu da kurumun imajı ve reklamı açısından önemli ve tercih edilebilirliği yükseltmektedir (Szwacka-Mokrzycka ve Abutalibov, 2014: 172).

Öğrenim görülen kuruma karşı bir olgu olarak görülen öğrenci memnuniyeti birçok boyut içermektedir. Bu bağlamda bu boyutlar; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ile öğrencinin bireysel özellikleri şeklinde sıralanmaktadır (Baykal, Sökmen, Korkmaz ve Akgün, 2002; Tütüncü ve İpekgil Doğan, 2003).

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Çalışmanın bu bölümünde öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerine yapılmış araştırmalara yer verilmiştir. Memnuniyet düzeyleri üzerine yapılmış olan araştırmalar; yazar, yıl, örneklem, faktör ve sonuçlar başlıkları altında gruplandırılmıştır. Tablo 1’de memnuniyet düzeyi ile ilgili 31 araştırmanın sonuçları gösterilmektedir.

**Tablo 1: Literatür Taraması**

No	Yazar	Yıl	Örneklem	Faktör	Sonuç
1	Burgaz ve Ekinci	2007	Lisans	Beklenti	(i) Öğrenci beklenti düzeyleri yüksek, memnuniyet düzeyleri ise düşük çıktığı, (ii) Öğrenci görüşlerinin fakültelere göre farklılık gösterdiği ve (iii) Kızların erkeklere göre daha yüksek beklentiye sahip oldukları ve aynı düzeyde memnuniyet seviyesinde oldukları görülmektedir.
2	Ekinci ve Burgaz	2007	Lisans	Beklenti	(i) Öğrenci beklenti düzeyleri yüksek, memnuniyet düzeyleri ise düşük çıktığı, (ii) Güzel Sanatlar ve Mühendislik Fakültesi öğrencileri diğer bölümdeki öğrencilere göre “akademik hizmetler ve ilişkiler” boyutu açısından daha çok memnun olmakta ve (iii) Güzel Sanatlar ve Eczacılık Fakültesi öğrencileri diğer bölümdeki öğrencilere göre aynı boyut açısından daha çok memnuniyet duymaktadırlar.
3	Uzgören ve Uzgören	2007	Lisans	-	(i) Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin yüksek olduğu ve (ii) Öğrencilerin yaş, gelir, ikamet, barınma, bölüm ve sınava giriş sayısı ile memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.
4	Şahin	2009	Lisans	-	(i) Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin “yönetim”, “kaynaklar” ve “bilgisayar olanakları” boyutları açısından “oldukça düşük” ve (ii) Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin “öğretim elemanları”, “danışmanlık” ve “ders programları” boyutları açısından da “orta düzeyde” çıkmıştır.
5	Eti İçli ve Vural	2010	Önlisans	Toplam Kalite Yönetimi	(i) Öğrencilerin memnuniyet durumları ile “akademik personel ve danışmanlık”, eğitim ve öğretim” ve “fiziksel koşullar” boyutları arasında anlamlı farklılık olduğu ve (ii) Öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin düşük olduğu görülen durumlarda iyileştirmeler yapılması önerilmektedir.
6	O’Driscoll	2012	Lisans	Hizmet Kalitesi	(i) Öğrencilerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda ifadelerinin 6 boyuttan oluştuğu, (ii) Bu boyutların birbiriyle anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu, (iii) Cinsiyetleri ile boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı ve (iii) Uruklar ile “akademik, yardım ve yerleşke” boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki vardır.
7	Khan ve Almas	2013	Lisansüstü	-	(i) Öğrencilere göre; “beklentiyi karşılama, eğitim kalitesi, akademisyen kalitesi ve bilgi düzeyi, araç-gereçler, güvenlik sistemleri, sosyal yaşam kalitesi ile bilgiye erişim” boyutları arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki ve “üniversite geçmişi” boyutu ile aralarında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. (ii) Öğrencilerin cinsiyetleri ile fakülteleri ile “beklentiyi karşılama, eğitim kalitesi, akademisyen kalitesi ve bilgi düzeyi, araç-gereçler, güvenlik sistemleri ve sosyal yaşam kalitesi” boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki ve etki bulunmaktadır.
8	Cemaloğlu vd.	2014	Lisans	Tüketim Değerleri	(i) Öğrencilerin tüketim değer boyutları ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiş ve (ii) Tüketim değer boyutlarının memnuniyete pozitif yönlü bir etkisinin olduğu vurgulanmaktadır.
9	Köktürk	2015	Lisans	Beklenti	(i) Öğrencilerin 2012 ve 2013 yıllarındaki memnuniyet ve beklenti düzeyleri araştırılmış ve ortaya konmuştur.
10	Aksu	2015	Lisans	Beklenti	(i) Öğrencilerin bölümleri seçerken kendi isteklerinin etkili olduğu, (ii) Öğrencilerin bölümlerine gelmeden önce yeterli bilgiye sahip oldukları, (iii) Öğrencilerin bir kısmının bölümlerin istihdama pozitif yönde etkisi oldukları ve (iv) Öğrencilerin üniversite ve bölümleri ile ilgili bazı beklentilerinin olduğu vurgulanmaktadır.

No	Yazar	Yıl	Örneklem	Faktör	Sonuç
11	Campaña vd.	2016	Lisans	-	(i) İşletme, Sağlık, Güzel Sanatlar ve Mühendislik bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesi ve bazı değişkenlere göre ilişki ve etkisi incelenmiştir. (ii) Mühendislik bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeyinin diğerlerinden daha az olduğu (iii) Öğrencilerin sağlık durumu, alkol ve tütün kullanımı ile memnuniyet arasında pozitif yönlü ilişki olduğu ve (iv) Bir diplomaya sahip olmanın iyi bir kariyer için şart olduğu vurgulanmaktadır.
12	Bakır vd.	2016	Lisans	-	(i) Öğrencilerin en çok memnun olduğu ifadeler; “fakültede yürütülen derslerin belirtilen ders saatleri içinde işleniyor olması”, “fakültede yer alan derslerin düzenli bir şekilde yürütüldüğü” ve “fakültenin akademik kadro kalitesi” şeklindedir. (ii) Memnuniyet ile ilgili ifadeler dokuz boyuttan oluşmuştur. (iii) Öğrencilerin en çok memnun olduğu boyutlar; “fiziksel ekipmanlar ve altyapı”, “akademik kadro”, “yiyecek ve içecek hizmetleri” ve “lokasyon” şeklinde belirtilmiştir.
13	Cevher	2016	Lisans	-	(i) Öğrencilerin memnuniyet ile ilgili ifadelerle vermiş oldukları cevaplar incelendiğinde ifadelerin; “somut unsurlar, yeterlilik ve tutum, içerik ve sunum ile güvenilirlik” boyutlarına dönüştüğü ve (ii) Bu boyutlarda “olumlu ve olumsuz yönler ile tavsiyeler” yer almaktadır.
14	Hrnjic	2016	Lisans	Müşteri İlişkileri Yönetimi	(i) Bu çalışmada müşteri ilişkileri yönetimi temelinde öğrenci memnuniyeti modeli oluşturulması amaçlanmış ve (ii) Öğrenci memnuniyeti modeli 32 ifade 6 farklı boyuttan oluşmaktadır.
15	Tokmak	2016	Lisans	Marka Birlikleri	(i) Marka birlikleri –ürünle ilgili, ürünle ilgili olmayan, faydaları- ve demografik özellikler –cinsiyet, sınıf, memleket ve tercih nedeni- ile memnuniyet arasında anlamlı bir fark olup olmadığı araştırılmış ve (ii) Faydaları, kullanılabilirlik, iletişim kabiliyeti, mentorluk kabiliyeti, yardımseverlik, fiziksel koşulların uygunluğu, üniversite imgesi ve memleket boyutları ile memnuniyet arasında anlamlı farklılıklar bulunmaktadır.
16	Yang vd.	2016	Lisans	Öğrenme Memnuniyeti	(i) Genel olarak kadın öğrencilerin erkeklere oranla daha çok öğrenme memnuniyetinin olduğu, (ii) 55-60 yaş aralığındaki erkeklerin kadınlara ve 71 ve üzeri yaşındaki kadınların erkeklere oranla öğrenme memnuniyetinin yüksek olduğu ve (iii) 55-60 yaş aralığındaki erkeklerin 71 ve üzeri yaşındaki erkeklere göre daha çok memnun olmaktadır.
17	Karadağ ve Yücel	2017	Lisans	-	(i) Bu çalışmada “Türkiye Üniversite Memnuniyet Araştırması” anketi sonucu ile öğrencilerin memnuniyetinin araştırılması sonuçlarının sıralanması, değerlendirilmesi, karşılaştırılması ve bazı öneriler yer almaktadır. (ii) Öğrenci memnuniyeti sonucu üniversite sıralamasının değiştiği ve (iii) 164 üniversite içinde sadece 22’sinin en iyi derecede memnuniyete sahip olduğu görülmektedir.
18	Pescaru	2017	Lisans ve Lisansüstü	-	(i) Üniversite ortamının öğrencilerin memnuniyet durumuna etkisi incelenmiş ve (ii) Öğrencilerin en çok değer verdikleri “akademik destek” ve en az değer verdikleri “idari hizmet” boyutudur.
19	Mestrovic	2017	Lisans ve Mezun	Servis Kalitesi ve Davranışsal Niyetler	(i) Servis kalitesi ile memnuniyet arasında, memnuniyet ile davranışsal niyet arasında ve servis kalitesi, davranışsal niyet ile memnuniyet arasında pozitif yönlü bir etki bulunmaktadır.
20	Saleem vd.	2017	Lisans	Servis Kalitesi, Saygınlık, Kültür ve Ücret	(i) Öğrenci memnuniyeti, servis kalitesi, üniversitenin saygınlığı, üniversitenin kültürü ile ücret arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu ve (ii) Öğrenci memnuniyeti ile diğer dört faktör arasında pozitif yönlü bir etkisi olduğu görülmektedir.
21	Voineagu vd.	2017	Lisans	-	(i) Öğrenci memnuniyeti boyutları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, (ii) Öğrenci memnuniyeti ile öğrenme kalitesi boyutu arasında pozitif yönlü bir etki olduğu ve (iii) Öğrenci memnuniyeti ile kurs, bilginin alaka düzeyi, ders konuları ve iletişim –öğrenme kalitesi boyutunun alt boyutları- ile pozitif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.

No	Yazar	Yıl	Örneklem	Faktör	Sonuç
22	Lai ve Nguyen	2017	Lisans	-	(i) Memnuniyet düzeylerinin belirlenmesine yönelik 27 ifade ve 5 boyuttan oluşan bir anket kullanılmış, (ii) Öğrencilerin memnuniyet düzeyleriyle bu boyutlar arasında pozitif yönlü bir etki olduğu ve (iii) Akademisyen kalitesi ve müfredatın memnuniyet durumuna en çok etki eden boyutlar olduğu vurgulanmaktadır.
23	Mahmoud ve Grigoriou	2017	Lisans	İmaj ve Davranışsal Niyetler	(i) Üniversite imajının, doğrudan öğrencilerin olumlu kaynakları olduğu, (ii) Davranışsal niyetlerin üniversite için olumlu bir etkisi olduğu, (iii) Destek personelinin empatisinin nasıl bir kaynak olarak görülebileceğini gösteren temaların öğrenci memnuniyetini düşürdüğü belirtilmektedir.
24	Shahsavari ve Sudzina	2017	Önlisans, Lisans ve Lisansüstü	İmaj, Beklenti, Servis Kalitesi, Değer ve Bağlılık	(i) Memnuniyet ile imaj, beklenti, servis kalitesi, değer ve bağlılık arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu, (ii) Değer, memnuniyet ve bağlılık ile imaj, beklenti, araç, gereç, değer ve memnuniyet pozitif yönlü (sadece bağlılık ile gereçler arasında negatif yönlü bir etki vardır) bir etki olduğu ve (iii) Faktörler arasındaki en büyük etkinin bağlılık ile memnuniyet arasında olduğu görülmektedir.
25	Gülcemal ve Karaca	2018	Lisans	İmaj, Hizmet Kalitesi ve Ağızdan Ağıza Pazarlama	(i) Hizmet kalitesi boyutları ile memnuniyet arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu, (ii) Memnuniyet ile ağızdan ağıza pazarlama arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkisi olduğu ve (iii) Üniversite imajını en çok etkileyen etmenin ağızdan ağıza pazarlama olduğu vurgulanmaktadır.
26	Tutcu ve Soysal	2018	Önlisans	-	(i) Öğrencilerin cinsiyetleri ile bölümleri arasında, (ii) Öğrencilerin bölümleri ile bölümleri tercih etme nedenleri arasında, (iii) Öğrencilerin bölümleri ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik” boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.
27	Jahromi ve Keshavarz	2018	Lisans	İnanç ve Sorumluluk	(i) Dini inanç, sorumluluk ve evli öğrenciler arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmakta ve (ii) Dini inanç ile sorumluluk arasında pozitif yönlü bir etki bulunmaktadır.
28	Schnettler vd.	2018	Lisans	Hayat, Aile ve Gıda Memnuniyeti	(i) Hayat, gıda, aile ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve (ii) Hayat, gıda, aile ile memnuniyet arasında pozitif yönlü ve cinsiyet ile memnuniyet arasında negatif yönlü bir etkisi bulunmaktadır.
29	Rahayu	2018	Önlisans	Servis Kalitesi, Güven ve Davranışsal Niyetler	(i) Memnuniyet ile güven ve davranışsal niyetler arasında pozitif yönlü bir etki, (ii) Servis kalitesi ile güven ve davranışsal niyetler arasında pozitif yönlü bir etki ve (iii) Güven ile davranışsal niyetler arasında pozitif yönlü bir etki bulunmaktadır.
30	Burgess vd.	2018	Önlisans ve Lisans	-	(i) İngiltere'nin Ulusal Öğrenci Anketi'ndeki 2007-2016 yılları arasındaki 2,3 milyon öğrencinin verilerine göre öğrenci memnuniyeti incelenmiş ve (ii) Öğrencilerin en çok “öğretim kalitesi”, “organizasyon ve yönetim” ve “değerlendirme ve geri bildirim” boyutlarını önemsedikleri görülmektedir.
31	Hwang ve Choi	2019	Lisans	İmaj, Hizmet Kalitesi ve Ağızdan Ağıza Pazarlama	(i) İmaj, hizmet kalitesi ve ağızdan ağıza pazarlama ile memnuniyet arasında anlamlı bir ilişki olduğu, (ii) Servis kalitesi ile imaj, memnuniyet ve ağızdan ağıza pazarlama arasında pozitif yönlü bir etki, (iii) İmaj ile ağızdan ağıza pazarlama ve memnuniyet arasında pozitif yönlü bir etki ve (iv) Memnuniyet ile ağızdan ağıza pazarlama arasında pozitif yönlü bir etki olduğu görülmektedir.

### 3. YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı, verilerin güvenilirliği ve geçerliliği ile verilerin faktör analizi sonuçları hakkındaki bilgiler gösterilmektedir. Bu araştırmanın amacı, önlisans öğrencilerinin “**memnuniyet düzeylerinin**” belirlenmesidir. Araştırmanın evrenini, Isparta Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu 2018-2019 bahar yarıyılında eğitim gören önlisans öğrenciler oluşturmaktadır. Araştırmaya; Meslek Yüksekokulundaki bankacılık ve sigortacılık, dış ticaret, işletme yönetimi, lojistik ve sağlık kurumları işletmeciliği bölümü öğrencileri katılmıştır. Araştırma için genel alternatif bir hipotez “**H<sub>A</sub>: Öğrencilerin betimsel özellikler ile memnuniyet düzeyleri boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır**” belirlenmiştir. Belirlenen alt hipotezler ise aşağıda belirtilmektedir. Bunlar:

**H<sub>A1</sub>:** Öğrencilerin okudukları bölüm ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>A2</sub>:** Öğrencilerin yaş aralıkları ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>A3</sub>:** Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>A4</sub>:** Öğrencilerin cinsiyeti ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>A5</sub>:** Öğrencilerin sınıfı ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

**H<sub>A6</sub>:** Öğrencilerin öğrenim türü ile memnuniyet boyutları (derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi, akademik ve idari personel ile iletişim, araç-gereç, laboratuvar ile aidiyet ve rehberlik) arasında anlamlı bir fark vardır.

Araştırmanın yöntemi olarak “betimsel yöntem” ve örnekleme yöntemi olarak da “tesadüfî olmayan örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme yöntemi” belirlenmiştir. Araştırma için anketler öğrencilere elektronik ortamda 4 Mart-23 Mart 2019 tarihleri arasında uygulanmıştır. Önlisans öğrencilerine yöneltilen soru ve içeriğinin oluşturulmasında **Demirli ve Kerimgil** (2009: 1392-1403)’in ve **Tutcu ve Sosyal** (2018: 595-606)’in çalışmalarından yararlanılmıştır. Anket iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci grup sorularda; öğrenci memnuniyetini etkileyen etmenlerin belirlenmesine yönelik 30 ifade yer almaktadır. Sorularda beşli likert ölçek tercih edilmiştir. Her bir ifade 1’den 5’e kadar kodlanmıştır. Kodlanan ifadeler; “kesinlikle katılmıyorum” ve “kesinlikle katılıyorum” aralığındadır. İkinci grup sorular 7 tane olup; öğrencilerin betimsel özellikleri (bölüm, yaş, cinsiyet, sınıf, öğrenim durumu ve bölümü tercih etme nedeni) ile ilgilidir. Anketlerden elde edilen veriler araştırmanın amacına ve niteliğine uygun olarak gözden geçirilmiştir. Elektronik ortamdan elde edilen anket formlarının hepsi (395) değerlendirmeye uygun bulunmuştur. Elde edilen veriler, “Microsoft Excel 2010” programında kodlanarak “SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) 22.0” programına aktarılmış ve bu programda uygun analizler (**frekans, ortalama, standart sapma, tek örneklem bağımsız t-testi ve tek yönlü varyans testi**) yapılarak sonuçlar değerlendirilmiştir.

Araştırma için anket tekniği ile elde edilen verilerin; güvenilir, tesadüfi ve tutarlı olup olmadığı incelenmiştir. Güvenirlilik analizi sonucu elde edilen Cranbach's Alpha'nın (güvenirlilik katsayı değeri- $\alpha$ ) 0,80'in üzerinde çıkması durumunda, verilerin yüksek derecede güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Tanrıoğen, 2012: 176; Bapur, 2014: 95). Anketteki verilerin güvenilirliği için ön test yapılmış ve güvenirlilik katsayı değeri 0,916 çıkmıştır ( $n=91$  için  $\alpha=0,916$ ;  $k=36$ ). Daha sonra ise tüm verilere güvenirlilik analizi yapılmış ve elde edilen değer ön test değerinin de üstünde çıkmıştır ( $n=395$  için  $\alpha=0,953$ ;  $k=36$ ). Güvenirlilik analizi sonucu elde edilen tüm verilerin “yüksek derecede güvenilir” olduğu sonucuna ulaşılmıştır ( $n=395$  için  $\alpha=0,975$ ;  $k=30$ ). Tablo 2’de öğrenci memnuniyetini etkileyen unsurların faktör analizi sonucu elde edilen açıklanan toplam varyans değerleri gösterilmektedir.

**Tablo 2: Öğrenci Memnuniyeti Faktörünün Açıklanan Toplam Varyans Değerleri**

Başlangıç Öz Değerleri			
Boyutlar	Toplam Öz Değer	Faktörlerin Varyansa Katkısı (%)	Birikimli (%)
Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi	7,124	23,747	23,747
Akademik ve İdari Personel ile İletişim	5,614	18,712	42,459
Araç-Gereç, Laboratuvar	4,897	16,324	58,783
Aidiyet ve Rehberlik	4,200	14,000	72,783

Tüm ifadelerin; derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu %23,75’ini, akademik ve idari personel ile iletişim boyutu %18,71’ini, araç-gereç, laboratuvar boyutu %16,32’sini ve aidiyet ve rehberlik boyutu %14’ünü açıklamaktadır. Boyutların açıklanan toplam varyans değerlerine bakıldığında tüm ifadelerin %72,78’ini açıkladığı görülmektedir. Tablo 3’de öğrenci memnuniyetine etki eden ifadelerin faktör analizi sonucu gösterilmektedir.

**Tablo 3: Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen İfadelerin Faktör Analizi Sonuçları**

İfadeler	Faktör Yükleri			
	Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi	Akademik ve İdari Personel ile İletişim	Araç-Gereç, Laboratuvar	Aidiyet ve Rehberlik
KMO D.	0,940	0,920	0,844	0,929
$\alpha$ D.	0,935	0,926	0,920	0,949
1. İfade	0,735			
2. ifade	0,688			
3. İfade	0,688			
4. İfade	0,629			
5. İfade	0,658			
6. İfade	0,769			
7. İfade	0,647			
8. İfade	0,662			
9. İfade		0,698		
10. İfade		0,503		
11. İfade		0,643		
12. İfade		0,684		
13. İfade		0,526		
14. İfade		0,591		
15. İfade		0,639		
16. İfade			0,562	
17. İfade			0,614	
18. İfade			0,862	
19. İfade			0,861	
20. İfade			0,552	



İfadeler	Faktör Yükleri			
	Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi	Akademik ve İdari Personel ile İletişim	Araç-Gereç, Laboratuvar	Aidiyet ve Rehberlik
21. İfade			0,831	
22. İfade				0,756
23. İfade				0,773
24. İfade				0,797
25. İfade				0,680
26. İfade				0,650
27. İfade				0,623
28. İfade				0,502
29. İfade				0,614
30. İfade				0,508
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO Değeri): 0,968</b>				
<b>Approx. Chi-Square (Ki-Kare Değeri): 11855,332</b>				
<b>d: 435      Sig.: 0,000</b>				

Faktör analizi sonucu 30 ifadeden oluşan öğrenci memnuniyeti ile ilgili soruların; dört boyuta dönüştüğü ve %72,783'lük bir açıklayıcılığa sahip olduğu görülmektedir (**KMO: 0,968; X<sup>2</sup>: 11855,332; d: 435; p: 0,000**). Öğrenci memnuniyetiyle ilgili ifadelere bakıldığında; 1-8 arası “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi”, 9-15 arası “akademik ve idari personel ile iletişim”, 16-21 arası “araç-gereç, laboratuvar” ve 22-30 arası “aidiyet ve rehberlik” boyutları şeklinde dağılım göstermektedir.

#### 4. BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde öğrencilerin betimsel özellikleri ve öğrenci memnuniyeti ile ilgili ifadelere vermiş oldukları cevapların analizlerine ve yorumlarına yer verilmektedir. Tablo 4’de öğrencilerin okudukları bölümler ile yaş aralıkları arasındaki bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 4: Öğrencilerin Okudukları Bölümleri ile Yaş Aralıkları**

Yaş Aralıkları	18		19		20		21		22 ve üzeri		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Bankacılık ve Sigortacılık	4	1,0	21	5,3	23	5,8	22	5,6	17	4,3	87	22,0
Dış Ticaret	-	-	2	0,5	13	3,3	15	3,8	32	8,1	62	15,7
İşletme Yönetimi	6	1,5	8	2,0	22	5,6	8	2,0	10	2,5	54	13,7
Lojistik	13	3,3	28	7,1	42	10,6	26	6,6	27	6,8	136	34,4
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	8	2,0	13	3,3	22	5,6	9	2,3	4	1,0	56	14,2
<b>Toplam</b>	<b>31</b>	<b>7,8</b>	<b>72</b>	<b>18,2</b>	<b>122</b>	<b>30,9</b>	<b>80</b>	<b>20,3</b>	<b>90</b>	<b>22,8</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

Araştırmaya katılan öğrencilerin bölüm dağılımı; %34,4’ünün lojistik, %22’sinin bankacılık ve sigortacılık, %15,7’sinin dış ticaret, %14,2’sinin sağlık kurumları işletmeciliği ve %13,7’sinin işletme yönetimi şeklindedir. Öğrencilerin yaş dağılımı ise; %30,9’unun 20, %22,8’inin 22 ve üzeri, %20,3’ünün 21, %18,2’sinin 19 ve %7,8’inin 18 yaşında olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan öğrencilerin 18-31 yaş aralığında ve yaş ortalaması yaklaşık olarak 21 (20,544±1,7669) civarındadır. Öğrencilerin okudukları bölümler ile cinsiyetleri arasındaki bilgiler Tablo 5’de gösterilmektedir.

**Tablo 5: Öğrencilerin Okudukları Bölümleri ile Cinsiyetleri**

Cinsiyet Bölüm	Kız		Erkek		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Bankacılık ve Sigortacılık	66	16,7	21	5,3	87	22,0
Dış Ticaret	26	6,6	36	9,1	62	15,7
İşletme Yönetimi	18	4,6	36	9,1	54	13,7
Lojistik	48	12,2	88	22,3	136	34,4
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	38	9,6	18	4,6	56	14,2
<b>Toplam</b>	<b>196</b>	<b>49,6</b>	<b>199</b>	<b>50,4</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

Öğrencilerin cinsiyet dağılımı % 50,4'ünün erkek ve % 49,6'sının kız şeklindedir. Katılan öğrencilerin %22,3'ünün işletme yönetimi bölümündeki erkekler ile %16,7'sinin bankacılık ve sigortacılık bölümündeki kız öğrencilerdir. Tablo 6'da öğrencilerin okudukları bölümler ile sınıflar arasındaki bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 6: Öğrencilerin Okudukları Bölümleri ile Sınıfları**

Sınıf Bölüm	1. Sınıf		2. Sınıf		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Bankacılık ve Sigortacılık	40	10,1	47	11,9	87	22,0
Dış Ticaret	4	1,0	58	14,7	62	15,7
İşletme Yönetimi	37	9,4	17	4,3	54	13,7
Lojistik	93	23,5	43	10,9	136	34,4
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	48	12,2	8	2,0	56	14,2
<b>Toplam</b>	<b>222</b>	<b>56,2</b>	<b>173</b>	<b>43,8</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

Birinci sınıfta okuyan öğrenciler %56,2 ve ikinci sınıfta okuyan öğrencilerin oranı ise %43,8'dir. En çok katılım gösteren öğrencilerin %23,5 ile birinci sınıf lojistik bölümü ve %14,7 ile ikinci sınıf ile dış ticaret bölümü öğrencileridir. Öğrencilerin okudukları bölümler ile öğrenim durumları arasındaki bilgiler Tablo 7'de gösterilmektedir.

**Tablo 7: Öğrencilerin Okudukları Bölümleri ile Öğrenim Durumu**

Öğrenim Durumu Bölüm	Normal Öğrenim		İkinci Öğrenim		Toplam	
	n	%	n	%	n	%
Bankacılık ve Sigortacılık	58	14,7	29	7,3	87	22,0
Dış Ticaret	47	11,9	15	3,8	62	15,7
İşletme Yönetimi	40	10,1	14	3,5	54	13,7
Lojistik	79	20,0	57	14,4	136	34,4
Sağlık Kurumları İşletmeciliği	25	6,3	31	7,8	56	14,2
<b>Toplam</b>	<b>249</b>	<b>63,0</b>	<b>146</b>	<b>37,0</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

Öğrencilerin öğrenim durumu dağılımı; %63'ü normal öğrenim ve %37'si ikinci öğrenim şeklindedir. Öğrenim durumuna göre en çok katılım %20'si normal öğrenim lojistik bölümü, %14,7'si normal öğrenim bankacılık ve sigortacılık bölümü ve %14,4'ü ikinci öğrenim lojistik bölümü öğrencileri tarafından gerçekleştirilmiştir. Tablo 8'de öğrencilerin okudukları bölümler ile bölümü tercih etme nedenleri arasındaki bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 8: Öğrencilerin Okudukları Bölümler ile Bölümü Tercih Etme Nedenleri**

Tercih Etme Nedeni Bölüm	Kendi		Aile		Danışman		Arkadaş		Puan		Yanlış Tercih		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	46	11,6	5	1,3	1	0,3	2	0,5	20	5,1	13	3,3	87	22,1
2	44	11,1	4	1,0	2	0,5	2	0,5	4	1,0	6	1,5	62	15,6
3	22	5,6	3	0,8	2	0,5	-	-	19	4,8	8	2,0	54	13,7
4	85	21,5	9	2,3	5	1,3	2	0,5	24	6,1	11	2,8	136	34,5
5	29	7,3	1	0,3	2	0,5	-	-	12	3,0	12	3,0	56	14,1
<b>Toplam</b>	<b>226</b>	<b>57,1</b>	<b>22</b>	<b>5,7</b>	<b>12</b>	<b>3,1</b>	<b>6</b>	<b>1,5</b>	<b>79</b>	<b>20,0</b>	<b>50</b>	<b>12,6</b>	<b>395</b>	<b>100</b>

(1: Bankacılık ve Sigortacılık; 2: Dış Ticaret; 3: İşletme Yönetimi; 4: Lojistik; 5: Sağlık Kurumları İşletmeciliği)

Öğrencilerin bölümleri tercih etme nedenlerinin dağılımı; %57,1'i kendi isteği, %20,0'si puanı tercih ettiği bölüme yeterli olması, %12,6'sı yanlış tercih, %5,7'si ailenin isteği, %3,1'i danışmanın yönlendirmesi ve %1,5'i arkadaşlarının tavsiyesi şeklindedir. Bankacılık ve sigortacılık bölümündeki öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri; %11,6'sı kendi isteği, %5,1'i puanının bu bölüme yeterli olması, %3,3'ü yanlış tercih, %1,3'ü ailenin isteği, %0,5'i arkadaşlarının tavsiyesi ve %0,3'ü danışmanın yönlendirmesi şeklinde dağılmaktadır. Dış ticaret bölümündeki öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri; %11,1'i kendi isteği, %1,5'i yanlış tercih, %1'i ailenin isteği, %1'i puanının bu bölüme yeterli olması, %0,5'i arkadaşlarının tavsiyesi ve %0,5'i danışmanın yönlendirmesi şeklinde dağılmaktadır. İşletme yönetimi bölümündeki öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri; %5,6'sı kendi isteği, %4,8'i puanının bu bölüme yeterli olması, %2'si yanlış tercih, %0,8'i ailenin isteği ve %0,5'i danışmanın yönlendirmesi şeklinde dağılmaktadır. Lojistik bölümündeki öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri; %21,5'i kendi isteği, %6,1'i puanının bu bölüme yeterli olması, %2,8'i yanlış tercih, %2,3'ü ailenin isteği, %1,3'ü danışmanın yönlendirmesi ve %0,5'i arkadaşlarının tavsiyesi şeklinde dağılmaktadır. Sağlık kurumları işletmeciliği bölümündeki öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri; %7,3'ü kendi isteği, %3'ü puanının bu bölüme yeterli olması, %3'ü yanlış tercih, %0,5'i danışmanın yönlendirmesi ve %0,3'ü ailenin isteği şeklinde dağılmaktadır. Öğrencilerin memnuniyet ile ilgili ifadelere vermiş oldukları cevapların ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 9'da gösterilmektedir.

**Tablo 9: Öğrencilerin Memnuniyet Durumları İle İlgili Görüşleri**

No	İfadeler	X	Ss
1	Genelde etkin bir şekilde derslere katılma fırsatı verilmektedir.	3,48	1,222
2	Derslerde yeteneklerimi ortaya çıkaracak çalışmalara fırsat verilmektedir.	3,13	1,188
3	Öğretim elemanlarıyla ve yönetimle yapılan görüşmelerde kendimi rahat hissetmekteyim.	3,31	1,230
4	Dersler yürütülürken dersin içeriğine uygun yöntemler, teknikler ve materyaller kullanılmaktadır.	3,14	1,237
5	Derslerimizi yürüten öğretim elemanları alanlarında yeterli bilgi birikimine ve deneyime sahiptir.	3,46	1,122
6	Dersler güncel sorunları çözmeye dönüktür.	3,26	1,122
7	Sınavlar uygun yöntem ve tekniklere göre hazırlanmaktadır.	3,33	1,195
8	Başarım objektif bir biçimde değerlendirilmektedir.	3,28	1,198
9	Akademik ve idari personel bana yetişkin bir insana davranır gibi davranmaktadır.	3,52	1,214
10	Öğretim elemanlarıyla düşüncelerimi aynı görüşte olmasak ta açıkça paylaşabilmekteyim.	3,47	1,230
11	Akademik ve idari personelin benim yanımda oldukları hissedilmektedir.	3,30	1,209
12	Öğretim elemanları herhangi bir konuda bana olabildiğince adil davranmaktadırlar.	3,03	1,219
13	Öğretim ortamı zorlayıcı ve sıkıcı bir ortamdan ziyade, rahat ve zevklidir.	3,13	1,228
14	Bölümümüzle aramızda 'BİZ' ruhu vardır.	3,09	1,332
15	Öğretim elemanları-öğrenci-yönetim arasında koordinasyonlu bir çalışma ortamı vardır.	3,20	1,149
16	İhtiyaç duyulduğunda araç-gereçlere ve materyallere rahatlıkla ulaşabilmekteyim.	3,02	1,231
17	Araç-gereçleri ve materyalleri etkin bir biçimde kullanabilmek için gerekli yardımlar yapılmaktadır.	2,94	1,251
18	Laboratuvar sayısı etkin yararlanılabilecek şekildedir.	2,61	1,257
19	Laboratuvar fiziki yapısı ve düzenlenme biçimi etkin yararlanılabilecek şekildedir.	2,66	1,235
20	Laboratuvar donanım ve ekipmanlar yeterli değildir.	2,94	1,279
21	Laboratuvar ders dışında da etkili bir şekilde yararlanabilmekteyim.	2,64	1,223
22	İstedğim meslekle ilgili bir bölümde öğrenim görmekteyim.	3,15	1,394
23	Mesleğimle ilgili becerileri ve yeterlilikleri kazandığımı düşünmekteyim.	3,21	1,275
24	Bölümümde kendimi huzurlu hissetmekteyim.	3,22	1,337
25	Bölümde eleştiri ve kritik yapma imkânı tanınmaktadır.	3,27	1,224
26	Bölümle ilişkilerde ilgi, ihtiyaç, kişisel gelişim ve bireysel farklılıklar dikkate alınmaktadır.	3,26	1,243
27	Öğrenimim sırasında çeşitli (ders, alan seçimi gibi) konularda yapılan yönlendirmeler yeterlidir.	3,14	1,244
28	Okula ilk kayıta verilen tanıtım (oryantasyon) hizmeti yeterlidir.	2,88	1,303
29	Öğretim programlarında bireysel öğrenme dikkate alınmaktadır.	3,08	1,218
30	Öğretim programları mesleki bilgilerin yanında sosyal hayata da hazırlamaya yöneliktir.	3,24	1,255

No	İfadeler	X	Ss
	Memnuniyet Ölçeği	3,15	0,944
	Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu	3,30	0,986
	Akademik ve İdari Personel ile İletişim Boyutu	3,25	1,022
	Araç-Gereç, Laboratuvar Boyutu	2,80	1,054
	Aidiyet ve Rehberlik Boyutu	3,16	1,077

Öğrencilerin memnuniyet durumu ile ilgili vermiş oldukları değerler incelendiğinde en yüksek değere sahip ifade “akademik ve idari personel bana yetişkin bir insana davranır gibi davranmaktadır” (3,52±1,214) ile en düşük değere sahip ifade ise “laboratuvar sayısı etkin yararlanılabilecek şekildedir” (2,61±1,257) şeklindedir. Öğrencilerin genel memnuniyet düzeyinin 3,15 (±0,944) olarak çıkmıştır.

Memnuniyet ile ilgili ifadelerden elde edilen boyutların ortalama (standart sapma) değerleri sırasıyla; derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi 3,30 (±0,986), akademik ve idari personel ile iletişim 3,25 (±1,022), araç-gereç, laboratuvar 2,80 (±1,054) ile aidiyet ve rehberlik 3,16 (±1,077) şeklindedir. En yüksek ortalama derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu ile en düşük ortalama araç-gereç, laboratuvar boyutundadır.

Memnuniyet düzeyleriyle ilgili yapılan faktör analizi sonucu dört boyut elde edilmiştir. Elde edilen boyutlar ile öğrencilerin betimsel özellikleri arasında uygun analizlerin tespit edilmesi gerekmektedir. Bu analizlerin belirlenmesi için sonuçları Tablo 10’da gösterilen normallik testi yapılmıştır.

**Tablo 10: Memnuniyet Düzeyi Boyutlarının Normallik Testi**

Boyutlar	n	X	Skewness (Basıklık)	Kurtosis (Çarpıklık)
Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu	395	3,30	- 0,644	0,123
Akademik ve İdari Personel ile İletişim Boyutu	395	3,25	- 0,581	0,123
Araç-Gereç, Laboratuvar Boyutu	395	2,80	+ 0,040	0,123
Aidiyet ve Rehberlik Boyutu	395	3,16	- 0,406	0,123

Yapılan normallik testi sonucunda “**memnuniyet düzeyi boyutlarının**” değerleri +1 ile -1 arasındadır. Elde edilen değerler basıklık (Skewness) ve çarpıklık (Kurtosis) değerleri +1 ve -1 arasında olursa verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir (Tanrıoğen, 2012: 196). Memnuniyet düzeyi boyutlarının normal dağıldığı kabul edilerek uygun analizler (tek örneklem bağımsız t-testi ve tek yönlü varyans testi) yapılmış ve yorumlanmıştır.

Memnuniyet düzeyi boyutları ile öğrencilerin okudukları bölüm (Tablo 11), yaş aralıkları ve bölümleri tercih etme nedenleri (Tablo 12) arasındaki anlamlı farklılıklar **tek yönlü varyans testi (One Way ANOVA)** ile tespit edilmiştir. Tablo 11’de öğrencilerin okudukları bölüm ile memnuniyet düzeyi arasındaki sonuç gösterilmektedir.

**Tablo 11: Öğrencilerin Bölümleri ile Memnuniyet Düzeyi Boyutları Arasındaki Analiz**

Boyut	Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.	Anlamlı Fark	
Boyut 3	Gruplar Arasında	24,179	4	6,045	4,452	0,002**	1=>3 (0,593)
	Gruplar İçinde	529,507	390	1,358			2=>3 (0,734)
	Toplam	553,686	394				5=>3 (0,667)

\*\*\*p < 0,001      \*\*p < 0,01      \*p < 0,05

(1: Bankacılık ve Sigortacılık; 2: Dış Ticaret; 3: İşletme Yönetimi; 4: Lojistik; 5: Sağlık Kurumları İşletmeciliği)

Tablo 11'deki sonuçlara göre; öğrencilerin bölümleri ile memnuniyet düzeyi boyutlarından “araç-gereç, laboratuvar boyutu” ( $F=4,452$ ;  $p<0,05$ ) arasında anlamlı bir farklılık vardır. Araç-gereç, laboratuvar boyutu ( $p=0,002<0,010$ ) açısından; Bankacılık ve sigortacılık, dış ticaret ve sağlık kurumları işletmeciliği bölümü öğrencileri işletme yönetimi bölümündeki öğrencilere oranla araç-gereç, laboratuvar kullanımı açısından daha çok memnuniyet duymaktadırlar. Öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri ile memnuniyet düzeyi boyutları arasındaki sonuçlar Tablo 12’de gösterilmektedir.

**Tablo 12: Öğrencilerin Bölümleri Tercih Etme Durumu ile Memnuniyet Boyutları Arasındaki Analiz**

Boyutlar		Kareler Toplamı	df	Ort. Karesi	F	Sig.	Anlamlı Fark
Boyut 1	Gruplar Arasında	18,405	5	3,681	2,827	0,016*	1=>6 (0,593)
	Gruplar İçinde	506,547	389	1,302			
	Toplam	524,952	394				
Boyut 4	Gruplar Arasında	53,813	5	10,763	7,757	0,000***	1=>4 (1,622)
	Gruplar İçinde	539,696	389	1,387			1=>5 (0,532)
	Toplam	593,509	394				1=>6 (0,916)

\*\*\* $p < 0,001$     \*\* $p < 0,01$     \* $p < 0,05$

(1: Kendi İsteği; 2: Ailemin İsteği; 3: Danışman İsteği; 4: Arkadaşlarının İsteği; 5: Puan; 6: Yanlış tercih)

Tablo 12’deki sonuçlara göre; öğrencilerin bölümlerini tercih etme nedenleri ile memnuniyet düzeyi boyutlarından “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu” ( $F=2,827$ ;  $p<0,05$ ) ve “aidiyet ve rehberlik boyutu” ( $F=7,757$ ;  $p<0,05$ ) arasında anlamlı bir farklılık vardır. Derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu ( $p=0,016<0,05$ ) açısından; kendi isteği ile bölüm tercihi yapan öğrencilerin yanlış tercih sonucu bölüme gelen öğrencilerden daha çok memnun olmaktadır. Aidiyet ve rehberlik boyutu ( $p=0,000<0,001$ ) açısından; kendi isteğiyle bölüm tercihinde bulunan öğrencilerin, arkadaşlarının tavsiyesi sonucunda, puanı yeterli olduğu için ve yanlış tercih sonucu bölüme gelen öğrencilerden daha memnun oldukları görülmektedir.

Memnuniyet düzeyi boyutu ile öğrencilerin cinsiyetleri (Tablo 13), sınıfları (Tablo 14) ve öğrenim durumu arasındaki anlamlı farklılıklar **tek yönlü bağımsız t-testi** ile tespit edilmiştir. Tablo 13’de öğrencilerin cinsiyetleri ile memnuniyet düzeyi boyutları arasındaki sonuç gösterilmektedir.

**Tablo 13: Öğrencilerin Cinsiyetleri ile Memnuniyet Boyutları Arasındaki Analiz**

Boyut		n	X	Ss	t	df	p
Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu	Kız	196	3,23	1,153	- 2,142	393	0,033*
	Erkek	199	3,48	1,145			

\*\*\* $p < 0,001$     \*\* $p < 0,01$     \* $p < 0,05$

Öğrencilerin cinsiyetleri ile memnuniyet düzeyi boyutlarından “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu” ( $p=0,033<0,05$ ) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Erkek öğrencilerin ( $X=3,48$ ) kız öğrencilere ( $X=3,23$ ) oranla dersin yürütülmesi ve değerlendirilmesi açısından memnuniyet düzeyleri daha yüksektir. Öğrencilerin kaçınıcı sınıfa gittikleri ile memnuniyet düzeyi boyutları arasındaki sonuç Tablo 14’de gösterilmektedir.

**Tablo 14: Öğrencilerin Sınıfları ile Memnuniyet Boyutları Arasındaki Analiz**

Boyut		n	X	Ss	t	df	p
Derslerin Yürütülmesi ve Değerlendirilmesi Boyutu	1. Sınıf	222	3,49	1,037	2,583	393	0,010**
	2. Sınıf	173	3,19	1,273			

\*\*\* $p < 0,001$     \*\* $p < 0,01$     \* $p < 0,05$

Öğrencilerin kaçınıcı sınıfta okudukları ile memnuniyet düzeyi boyutlarından “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutu” ( $p=0,010<0,05$ ) arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Birinci sınıf öğrencilerinin ( $X=3,49$ ) ikinci sınıf öğrencilere ( $X=3,19$ ) göre dersin yürütülmesi ve değerlendirilmesi açısından memnun olma düzeyleri daha yüksektir. Tablo 15’de araştırma için belirlenen hipotezlerin genel bir derlemesi gösterilmektedir.

**Tablo 15: Hipotezlerin Derlenmesi**

Kod	Alt Hipotezler	Sonuç	Sonuç
H <sub>A1</sub>	Öğrencilerin okudukları bölüm ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A1.1</sub>	Öğrencilerin okudukları bölüm ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,941	Red
H <sub>A1.2</sub>	Öğrencilerin okudukları bölüm ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,472	Red
H <sub>A1.3</sub>	Öğrencilerin okudukları bölüm ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	<b>0,002</b>	<b>Kabul</b>
H <sub>A1.4</sub>	Öğrencilerin okudukları bölüm ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,179	Red
H <sub>A2</sub>	Öğrencilerin yaş aralıkları ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A2.1</sub>	Öğrencilerin yaş aralıkları ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,762	Red
H <sub>A2.2</sub>	Öğrencilerin yaş aralıkları ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,515	Red
H <sub>A2.3</sub>	Öğrencilerin yaş aralıkları ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,983	Red
H <sub>A2.4</sub>	Öğrencilerin yaş aralıkları ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,732	Red
H <sub>A3</sub>	Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A3.1</sub>	Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	<b>0,016</b>	<b>Kabul</b>
H <sub>A3.2</sub>	Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,062	Red
H <sub>A3.3</sub>	Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,113	Red
H <sub>A3.4</sub>	Öğrencilerin okudukları bölümü tercih etme nedeni ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	<b>0,000</b>	<b>Kabul</b>
H <sub>A4</sub>	Öğrencilerin cinsiyeti ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A4.1</sub>	Öğrencilerin cinsiyeti ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	<b>0,033</b>	<b>Kabul</b>
H <sub>A4.2</sub>	Öğrencilerin cinsiyeti ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,374	Red
H <sub>A4.3</sub>	Öğrencilerin cinsiyeti ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,589	Red
H <sub>A4.4</sub>	Öğrencilerin cinsiyeti ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,501	Red
H <sub>A5</sub>	Öğrencilerin sınıfı ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A5.1</sub>	Öğrencilerin sınıfı ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	<b>0,010</b>	<b>Kabul</b>
H <sub>A5.2</sub>	Öğrencilerin sınıfı ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,075	Red
H <sub>A5.3</sub>	Öğrencilerin sınıfı ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,545	Red
H <sub>A5.4</sub>	Öğrencilerin sınıfı ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,069	Red
H <sub>A6</sub>	Öğrencilerin öğrenim türü ile memnuniyet boyutları arasında anlamlı bir fark vardır.	-	-
H <sub>A6.1</sub>	Öğrencilerin öğrenim türü ile “derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,821	Red
H <sub>A6.2</sub>	Öğrencilerin öğrenim türü ile “akademik ve idari personel ile iletişim faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,990	Red
H <sub>A6.3</sub>	Öğrencilerin öğrenim türü ile “araç-gereç, laboratuvar faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,154	Red
H <sub>A6.4</sub>	Öğrencilerin öğrenim türü ile “aidiyet ve rehberlik faktörü” arasında anlamlı bir fark vardır.	0,126	Red

## SONUÇ

Bu çalışmada öğrencilerin eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnun olma düzeylerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda üniversite öğrencileri üzerine yapılmış araştırmalar incelenmiştir. Öğrencilerin **memnuniyet** durumlarıyla ilgili yapılmış araştırmalar bulunmaktadır (Uzgören ve Uzgören, 2007; Şahin, 2009; Khan ve Almas, 2013; Bakır vd. 2016; Campana vd. 2016; Cevher, 2016; Karadağ ve Yücel, 2017; Lai ve Nguvan, 2017; Pescaru, 2017; Voineagu vd. 2017; Burgess vd. 2018; Tutcu ve Soysal, 2018). Ayrıca öğrencilerin **memnuniyet** düzeyleri ile ilgili birçok konu da entegre bir şekilde araştırılmıştır. Entegre olan konular ise; **beklenti** (Burgaz ve Ekinci, 2007; Ekinci ve Burgaz, 2007; Aksu, 2015; Köktürk, 2015), **hayat, aile ve gıda memnuniyeti** (Schnettler vd. 2018), **hizmet kalitesi** (O’Driscoll, 2012), **imaj ve davranışsal niyetler** (Mahmood ve Grigoriou, 2017), **imaj, beklenti, servis kalitesi, değer ve bağlılık** (Shahsavar ve Sudzina, 2017), **imaj, hizmet kalitesi ve ağızdan ağıza pazarlama** (Gülcemal ve Karaca, 2018; Hwang ve Choi, 2019), **inanç ve sorumluluk** (Jahromi ve Keshavarz, 2018), **marka birlikleri** (Tokmak, 2016), **müşteri ilişkileri yönetimi** (Hrnjic, 2016), **öğrenme memnuniyeti** (Yang vd. 2016), **servis kalitesi, saygınlık, kültür ve ücret** (Saleem vd. 2017), **servis kalitesi ve davranışsal niyetler** (Mestrovic, 2017), **servis kalitesi, güven ve davranışsal niyetler** (Rahayu, 2018), **toplam kalite yönetimi** (Eti İçli ve Vural, 2010) ve **tüketim değerleri** (Cemaloğlu vd. 2014) şeklindedir.

Bu çalışmada öğrencilerin yaş, cinsiyet, öğrenim durumu, bölümleri tercih etme nedeni ve tercih ettikleri bölümlerin dağılımı, memnuniyet ifadelerine vermiş oldukları cevaplar ve öğrencilerin betimsel özellikleri ile memnuniyet boyutları arasındaki analizlerin sonuçları hakkında bilgiler verilmiştir. Araştırmaya katılan öğrencilerin betimsel özelliklerine bakıldığında;

- a. Katılım gösterenlerin büyük bir kısmının lojistik bölümü öğrencisi oldukları,
- b. Yaş ortalamasının yaklaşık olarak 21 olduğu ve 20 yaşındakilerin daha yoğun bir şekilde katılım gösterdiği,
- c. Kız ve erkek öğrencilerinin dağılımının homojen şekilde olduğu,
- d. Birinci sınıf öğrencilerin ikinci sınıf öğrencilerinden daha çok ilgili gösterdikleri,
- e. Öğrencilerin bölümlerini en çok kendi istekleri doğrultusunda tercih ettikleri,
- f. Öğrencilerin 1/10’unun bölümlerine yanlış tercih sonucu geldikleri ve
- g. Öğrencilerin 1/5’inin puanının sadece bu bölüme yeterli olması nedeniyle tercih ettiklerini belirtmektedirler.

Öğrencilerin memnun olma durumlarına vermiş oldukları ifadeler incelendiğinde en çok memnuniyet duydukları ilk üç ifade; “genelde etkin bir şekilde derslere katılma fırsatı verilmektedir”, “derslerimizi yürüten öğretim elemanları alanlarında yeterli bilgi birikimine ve deneyime sahiptir” ve “öğretim elemanlarıyla düşüncelerimi aynı görüşte olmasak ta açıkça paylaşabilmekteyim” şeklindedir. Öğrencilerin geliştirilmesini düşündükleri veya eksik gördükleri ifadelerin ise; “laboratuvar sayısı etkin yararlanılabilecek şekildedir”, “laboratuvar ders dışında da etkili bir şekilde yararlanabilmekteyim” ve “laboratuvar fiziki yapısı ve düzenlenme biçimi etkin yararlanılabilecek şekildedir” olduklarını vurgulamaktadırlar. Öğrencilerin en çok derslerin yürütülmesi ve değerlendirilmesi boyutundan memnun oldukları ve en az memnuniyet duydukları boyutun ise araç-gereç, laboratuvar olduğunu belirtmektedirler.

Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgular aşağıda gösterilmektedir. Bunlar:

- a. Öğrencilerin eğitim-öğretim faaliyetlerinden memnun olma durumunun orta seviyede olduğu görülmektedir. Bu çalışma elde edilen sonuç ile Şahin (2009), Bakır vd. (2016) ve Burgess vd. (2018)'nin çalışmalarından elde edilen sonuç ile örtüşmektedir.
- b. Öğrencilerin en çok akademisyenlerin dersleri yürütme şekli, kapasitesi ve derslerin kariyerlerine etkili olma durumlarını önemsediklerini belirtmişlerdir. Geliştirilmesini istedikleri noktanın ise, derslerdeki teorik bilgilerin uygulanmasının yapılacağı teorik bilgilerin daha iyi anlaşılmasına yönelik bir alanın oluşması gerektiğini belirtmektedirler. Elde edilen bu sonucun bazı çalışmalarda da elde edildiği görülmektedir (Cevher, 2016; Karadağ ve Yücel, 2017; Pescaru, 2017; Voineagu vd. 2017; Lai ve Nguyen, 2017).
- c. Derslerin daha etkin ve verimli bir şekilde anlatılmasında kullanılan ekipmanlar açısından işletme yönetimi öğrencileri bankacılık ve sigortacılık, dış ticaret ile sağlık kurumları işletmeciliği öğrencilerine göre daha az memnuniyet duymaktadırlar. Bu sonuç Uzgören ve Uzgören (2007)'in, Campana vd. (2016)'nin ve Tutku ve Sosyal (2018)'in çalışmalarında elde edilen sonuç ile örtüşmektedir.
- d. Okudukları bölümleri kendi istekleriyle tercih eden öğrencilerin yanlış tercih sonucu yerleşen öğrencilerin dersleri anlatan öğretim elemanlarının kalitesinden, bilgisinden, anlatımından ve derslerin problemleri çözümüne olumlu etkilerinden daha çok memnuniyet duymaktadırlar. Ek olarak okudukları bölümleri kendi istekleriyle tercih eden öğrencilerin, arkadaşlarının tavsiyesi sonucu tercih eden, puanının sadece bu bölüme yeterli olması sonucu yerleşen ve yanlış tercih sonucunda okuyan öğrenciler derslerin ve bölümün kendi kariyer planlamasına katkıları ve yönlendirmesine göre daha çok memnun olduklarını belirtmektedirler. Bu sonuç ile Tutku ve Sosyal (2018)'in çalışmasında elde edilen sonuçla örtüştüğü görülmektedir.
- e. Dersleri anlatan öğretim elemanlarının kalitesinden, bilgisinden, anlatımından ve derslerin problemlerin çözümüne olumlu etkileri açısından erkek öğrencilerin kız öğrencilere ve birinci sınıfa okuyanların ikinci sınıfta okuyanlara göre memnuniyet durumları daha yüksektir. Elde edilen bu sonuç ile Khan ve Almas (2013)'in ve Tutku ve Sosyal (2018)'in elde edilen sonuçlarla örtüşmektedir.

#### KAYNAKÇA

- Acuner, Ş. A. (2004). *Müşteri İlişkilerinde Hareket Noktası: Müşteri Memnuniyeti ve Ölçümü*. 5. Baskı, Ankara : Milli Prodüktivite Merkezi Yayıncılık.
- Aksu, H. H. (2016). Eğitim Fakültesinde Öğrenim Gören Öğrencilerin Bölümleri Hakkındaki Görüşleri: Giresun Üniversitesi Örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(1), 299-316.
- Bakır, N. O., Arslan, F. M. ve Gegez, A. E. (2016). Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 38(1), 93-125.
- Bapur, Ö. (2014). *İnternet Bankacılığında Müşteri Memnuniyeti*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Trabzon.



- Baykal, Ü., Sökmen, S., Korkmaz, S. ve Akgün, Ç. E. (2002). Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Geliştirme Çalışması. *İstanbul Üniversitesi Hemşirelik Yüksekokulu Hemşirelik Dergisi*, 12(49), 23-32.
- Burgaz, B. ve Ekinci, C. E. (2007). Öğrencilerin Hacettepe Üniversitesi'nce Sunulan Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 71-89.
- Burgess, A., Senior, C. ve Moores, E. (2018). A 10-Year Case Study on the Changing Determinants of University Student Satisfaction in the UK. *PLoS One*, 13(2), 1-15.
- Campana, J. C., Gimenez-Nadal, J. I. ve Molina, J. A. (2016). The Satisfaction of University Students in Spain: Differences by Field Of Study. *Applied Economics Letters*, 23(7), 506-509.
- Cemaloğlu, N., Kalkan, F. ve Dağlı, E. (2014). Yükseköğretim Öğrencilerinin Tüketim Değerleri İle Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 13(2), 493-514.
- Cevher, E. (2016). Yükseköğretimde Uluslararası Öğrenci Hareketliliği ve Memnuniyeti. *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, 7(22), 337-349.
- Crow, R., Gage, H., Hampson, S., Hart, J., Kimber, A., Storey, L. ve Thomas, H. (2002). The Measurement of Satisfaction with Healthcare: Implications for Practice from a Systematic Review of the Literature. *Health Technol Assess*, 6(32), 1-250.
- Demirli, C. ve Kerimgil, S. (2009). Yükseköğretimde Eğitim Öğretimle İlgili Öğrenci Memnuniyeti Ölçeğinin Geliştirilmesi. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4(4), 1392-1403.
- Diktaş, A. (2015). Eğitim Fakültesi Öğrencilerinin Şehre, Üniversiteye ve Öğrenim Gördükleri Bölümlere İlişkin Memnuniyet Durumları. *Uşak Üniversitesi Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 1(1), 51-77.
- Ekinci, C. E. ve Burgaz, B. (2007). Hacettepe Üniversitesi Öğrencilerinin Bazı Akademik Hizmetlere İlişkin Beklenti ve Memnuniyet Düzeyleri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (33), 120-134.
- Elliott, K. M. ve Healy, M. A. (2001). Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Elliott, K. M. ve Shin, D. (2002). Student Satisfaction: An Alternative Approach to Assessing This Important Concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Eti İçli, G. ve Vural, B. B. (2010). Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1), 335-349.
- Gençyılmaz, G. ve Zaim, S. (1999). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 28(2), 9-35.
- Gülcemal, T.ve Karaca, Ş. (2018). Üniversite İmajını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama Çalışması: Cumhuriyet Üniversitesi Örneği. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1), 300-315.

- Helgesen, Q. ve Nettet, W. (2007). Images, Satisfaction and Antecedents: Drivers of Student Loyalty? A Case Study of a Norwegian University College. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38-59.
- Hrnjic, A. (2016). The Transformation of Higher Education: Evaluation of CRM Concept Application and Its Impact on Student Satisfaction. *Eurasian Business Review*, 6(1), 53-77.
- Hwang, Y.-S. ve Choi, Y. K. (2019). Higher Education Service Quality and Student Satisfaction, Institutional Image, and Behavioral Intention. *Social Behavior and Personality: An international journal*, 47(2), 1-12.
- Jahromi, S. M. ve Keshavarz, M. (2018). The Relationship Between Religious Beliefs with Responsibility and Marital Satisfaction of Married Students of Marvdasht Branch of Islamic Azad University, Psychology and Education Sciences. *Indian Journal of Positive Psychology*, 9(3), 372-375.
- Karadağ, E. ve Yücel, C. (2017). Türkiye Üniversitesi Memnuniyet Araştırması [TÜMA-2017]: Rapor Özeti. *Yükseköğretim Dergisi*, 7(2), 132-144.
- Khan, M. A. ve Almas, A. (2013). A Study of Student Satisfaction in the University of Agriculture Faisalabad. *International Journal of Intelligent Technologies and Applied Statistics*, 6(1), 21-34.
- Köktürk, G. V. (2015). Üniversite Öğrencilerinin Memnuniyet ve Beklentileri: Akdeniz Üniversitesi Edebiyat Fakültesi. *Mediterranean Journal of Humanities*, 5(1), 293-299.
- Lai, C.-S. ve Nguyen, Q. V. (2017). Factors to Student Satisfaction towards the Educational Activities-A Case Study in Vietnam. *The International Journal of Organizational Innovation*, 10(1), 27-37.
- Mahmoud, A. B. ve Grigoriou, N. (2017). When Empathy Hurts: Modelling University Students' Word Of Mouth Behaviour in Public vs. Private Universities in Syria. *Higher Education Quarterly*, 71(4), 369-383.
- Meštrović, D. (2017). Service Quality, Students' Satisfaction and Behavioural Intentions in Stem and IC Higher Education Institutions. *Interdisciplinary Description of Complex Systems*, 15(1), 66-77.
- O'Driscoll, F. (2012). What Matters Most: An Exploratory Multivariate Study Of Satisfaction Among First Year Hotel/Hospitality Management Students. *Quality Assurance in Education*, 20(3), 237-258.
- Öztürk, M. B. E. (2015). *Tüketici Davranışları*. 1. Baskı, Bursa: Ekin Yayıncılık.
- Pescaru, T.-G. (2017). Analysis of the Main Factors Influencing Student Satisfaction towards the University Environment. *Journal of Educational Sciences and Psychology*, 7(1), 40-50.
- Rahayu, S. (2018). Customer Satisfaction and Service Quality to Develop Trust and Positive Word of Mouth in Vocational Education. *The 2nd International Conference on Vocational Higher Education (ICVHE) 2017 "The Importance on Advancing Vocational Education to Meet Contemporary Labor Demands"*, 356-371.
- Saleem, S. S., Moosa, K., Imam, A. ve Khan, R. A. (2017). Service Quality and Student Satisfaction: The Moderating Role of University Culture, Reputation and Price in Education Sector of Pakistan. *Iranian Journal of Management Studies*, 10(1), 237-258.

- Schnettler, B., Grunert, K. G., Miranda-Zapata, E., Orellana, L., Sepúlveda, J., Hueche, C., Salinas-Oñate, N. ve Lobos, G., Denegri, M. ve Adasme-Berrios, C. (2018). Life, Family and Food Satisfaction in University Students. *Revista Suma Psicológica*, 25(1), 30-40.
- Shahsavari, T. ve Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Application of EPSI methodology. *PLoS One*, 12(12), 1-18.
- Szwacka-Mokrzycka, J. ve Abutalibov, R. (2014). Creating the Image of the University. *Oeconomia*, 13(4), 169-179.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim Fakültesinde Hizmet Kalitesinin Eğitim Fakültesi Öğrenci Memnuniyet Ölçeği (EF-ÖMÖ) İle Değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (37), 106-122.
- Tanrıoğen, A. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. 3. Baskı, Ankara: Anı Yayıncılık.
- TDK, Güncel Türkçe Sözlük, [http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com\\_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ccc1cf8093a93.70965372](http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.5ccc1cf8093a93.70965372), Erişim Tarihi: 20.03.2019.
- Tokmak, G. (2016). The Effects of Demographical Factors and Brand Associations on Satisfaction: University Sample. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(30), 193-212.
- Tutcu, B. ve Soysal, A. N. (2018). Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Aldıkları Eğitime Bakış Açıları ve Memnuniyetleri Üzerine Bir Araştırma: Korkuteli Meslek Yüksekokulu Örneği. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(12), 595-606.
- Türk, Z. (2018). Çevresel Tutum ve Davranışın Hizmet Kalitesi ve Satın Alma Davranışına Etkisi: Ekoturizm Faaliyetlerine Yönelik Bir Çalışma. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Tütüncü, Ö. ve İpekgil, Doğan, Ö. (2003). Müşteri Tatmini Kapsamında Öğrenci Memnuniyetinin Ölçülmesi ve Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(4), 130-151.
- Uzgören, N. ve Uzgören, E. (2007). Dumlupınar Üniversitesi Lisans Öğrencilerinin Memnuniyetini Etkileyen Bireysel Özelliklerin İstatistiksel Analizi-Hipotez Testi, Ki-kare Testi ve Doğrusal Olasılık Modeli. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (17), 173-192.
- Voineagu, V., Pelau, C. ve Serban, D. (2017). Research Regarding the Correlations among Factors Influencing the Satisfaction of Students in a University. *Economic Computation and Economic Cybernetics Studies and Research*, 2(51), 55-66.
- Yang, S., Hsu, W.-C. ve Chen, H.-C. (2016). Age and Gender's Interactive Effects on Learning Satisfaction among Senior University Students. *Educational Gerontology*, 42(12), 835-844.