

Türkiye’deki Vakıf Yükseköğretim Kurumlarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyetine Etkisi

The Effect of Perceived Service Quality on Student Satisfaction in Foundation Higher Education Institutions in Turkey

Gökten ÖNGEL⁽¹⁾, Murat SÜSLÜ⁽²⁾

ÖZ: Araştırmanın amacı, vakıf yükseköğretim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyeti üzerindeki etkisinin tespit edilmesidir. Araştırmada bir vakıf yükseköğretim kurumundan 231 öğrenci ile anket çalışması yapılmıştır. Toplanan verilere SPSS 22 paket programı aracılığı ile faktör analizi, güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler, korelasyon ve regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda vakıf yükseköğretim kurumlarının sağladığı hizmetlerin öğrencilerin memnuniyetlerini yüksek düzeyde açıklama gücüne sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Eğitim kurumlarında yönetimin kalitesi, eğitim kalitesi, destek hizmetlerinin kalitesi ve dönüştürme kalitesi, öğrencilerin memnuniyetini önemli düzeyde etkilemektedir. Ancak sosyalleşme alanları, kampüslerin fiziksel kalitesi, akademisyenlerin tutum/davranışları ve eğitim müfredatının öğrenci memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır.

Anahtar Kelimeler; Öğrenci memnuniyeti, Hizmet kalitesi, Eğitim kalitesi, Vakıf Yükseköğretim Kurumları.

Abstract: The aim of the research is to determine the effect of perceived service quality on student satisfaction in foundation higher education institutions. Within the scope of the research, a survey was conducted with 231 students from a foundation higher education institution. Factor analysis, reliability analysis, descriptive statistics, correlation and regression analysis were performed on the collected data through SPSS 22 package program. As a result of the analyses carried out within the scope of the research, it was concluded that the services provided by foundation higher education institutions have a high level of explanatory power over the satisfaction of students. The quality of management, educational quality, quality of support services and conversion quality in educational institutions affect students' satisfaction significantly. However, socialization areas, physical quality of campuses, attitudes/behaviors of academics and education curriculum have no significant effect on student satisfaction.

Keywords; Student satisfaction, Service quality, Education quality, Foundation Higher Education Institutions.

JEL Classifications: M10, M31

1. GİRİŞ

Türkiye’de en az önlisans/lisans düzeyinde eğitim veren 79 tane vakıf üniversitesi bulunmaktadır. Bunlardan 48’i İstanbul ve 4’ü İzmir’de faaliyet göstermektedir (TÜİK, 2020). Eğitimde ulusal ve uluslararası düzeyde tüm üniversitelerde bilimsel açıdan üretken olmak konusunda ciddi bir rekabet mevcuttur. Öğrencilerin memnuniyetini sağlayan faktörler aynı zamanda yükseköğretim kurumlarında kalite

⁽¹⁾ İstanbul Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları, goktenorkmaz@yahoo.com; ORCID No: 0000-0002-4165-3601

⁽²⁾ Beykent Üniversitesi, İİBF, Turizm ve Otel İşletmeciliği, msuslu@beykent.edu.tr; ORCID No: 0000-0002-3698-8634

Geliş/Received: 17-03-2020; Kabul/Accepted: 17-06-2020

unsurlarını ifade etmektedir. Kalite unsurları ise üniversiteler arasında rekabet avantajını ve rekabetin sürdürülebilirliğini etkilemektedir. Türkiye’de yüksek öğretim kurumları içerisindeki bilimsel rekabetin önemli bir parçası olan vakıf yüksek öğretim kurumlarının bilimsel fonlara ayırabileceği kaynakların artması ve sürdürülebilirliği en büyük paydaş olan öğrencilerin memnuniyetine bağlıdır. Öğrencilerin memnuniyetini sağlayacak faktörler değişiklik göstermektedir. Yapılan çeşitli araştırma sonuçlarına göre; üniversitelerde sunulan kütüphane hizmetlerinin kaliteli olması, bilgi teknolojilerine erişim kolaylığı, çalışma salonlarının var olması ve yeterli kalitede olması, ulaşım imkanları, eğitim verilen alana yönelik laboratuvarlar, konaklama imkanının sağlanması, sağlık ve spor tesisleri, dini tesisler, eğitimde kullanılan kaynakların yeterli olması ve kırtasiye imkanları (Hassen ve Sovoll, 2015; Abbasi vd., 2011; Erdoğan ve Bulut, 2015; Sojkin vd., 2012; Karahan, 2013) öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkileyen unsurlardır. Vakıf eğitim kurumları hizmet sektörü işletmeleri olarak görülmektedir. Söz konusu kurumların sundukları hizmetin kalitesi, kurumların başarısında önemli etkiye sahiptir (Landrum vd., 2007). Günümüzün rekabetçi yapısında hizmet kalitesi işletmelere rekabet avantajı kazandıran bir faktördür (Onditi ve Wechuli, 2017). Hizmetlerin öğrenci beklentilerini karşılaması veya beklentileri aşması durumunda, sunulan hizmetler kaliteli olarak algılanacaktır (Zammito vd., 1996). Türkiyede, üniversitelerde kalitenin sağlanması YÖKAK (Yükseköğretim Kalite Kurulu) öncülüğünde yapılmaktadır. YÖKAK kamu tüzel kişiliğine sahip, özel bütçeli, mali ve idari açıdan özerk bir kuruluştur. Temel görevleri, üniversitelerin eğitim ve öğretim kalitesinin uluslararası düzeyde olmasını sağlama, uluslararası anlamda akreditasyonların sağlanması, iç-dış kalitenin güvencesinin sağlanmasında süreçlerin yönetilmesidir (YÖKAK, <https://yokak.gov.tr/>).

Alanyazında, öğrenci memnuniyetini etkileyen birçok faktörün olduğu görülmektedir. Ancak ülke ve devlet-vakıf üniversitesi bağlamlarında belirgin bir ayrım yapılmadığı görülmektedir. Türkiye’deki vakıf üniversitelerinde öğrenci memnuniyetinin sağlanması için gereken kriterler de tam olarak açıklanamamıştır. Belirsizlikten yola çıkılarak araştırmanın problemi; Türkiye’deki vakıf eğitim kurumlarında öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörler nelerdir? şeklinde belirlenmiştir. Vakıf üniversitelerinde öğrenci memnuniyetini sağlamada üniversitenin algılanan kalitesinin önemli bir faktör olduğu düşüncesinden yola çıkılarak araştırmanın amacı; algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyetleri üzerindeki etkisinin saptanması olarak belirlenmiştir. Araştırma, bir üniversitenin iki farklı kampüsündeki öğrencilerin katılımı ile gerçekleştirilmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Eğitim kurumu sayılarında meydana gelen artış, eğitim kurumlarının rakipleri ile rekabet edebilmek amacıyla yeni stratejiler geliştirmesini zorunlu kılmaktadır. Belirlenen stratejilerin ana amacı daha fazla sayıda nitelikli öğrenciyi kurum bünyesinde barındırmaktır (Butt ve Rehman, 2010). Öğrencilerin yükseköğretim kurumlarını seçmede kullandıkları kriterlerin neler olduğunu tespit etmek, öğrencilerin kuruma nasıl çekileceklerini belirlemeye önemli bir faktör olarak görülmektedir (Gruber vd., 2010). Öğrencilerin yükseköğretim kurumlarını tercih etmesini sağlayan unsurlar ile öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörler arasında sıkı bir ilişki bulunmaktadır.

Öğrenci memnuniyeti, bir öğrencinin eğitim deneyimlerinin bütünüdür değerlendirilmesi sonucunda ortaya çıkan tutumlar olarak tanımlanmaktadır (Elliott ve

Healy, 2001). Öğrenci memnuniyetinin en önemli sonuçlarından birisi öğrencilerin çevresindeki insanlara kurum hakkında olumlu görüşleri aktarma (WOM) eğilimleridir (Kwun vd., 2013). Böylece yükseköğretim kurumlarına imaj-itibar ve rekabet avantajı kazandırmaktadırlar (Williams ve Buttle, 2013). Memnun bir öğrencinin ya da mezunun sağlayacağı faydalar dolaylı bir etki içermektedir (Stutler ve Calvario, 1996). Olumsuz faktörlerin azaltılması, öğrenci memnuniyetini artırırken, kurumun kalitesi ile ilgili toplum algısını da etkilemektedir (Athyaman, 1997; Hanssen ve Solvoll, 2015). Hartman ve Schmidt (1995) öğrencilerin memnuniyetlerinin, yükseköğretim kurumlarının kalitesinden ve öğrencilerin algıladıkları kalitesinden etkilendiği ifade etmektedir. Öğrencilerden sağlanacak geribildirimler yükseköğretim kurumlarında memnuniyetsizliğe neden olan faktörlerin azaltılmasında kullanılabilir (Douglas vd., 2006). Öğrencilerin memnuniyetinin yükseköğretim kurumları için fayda sağladığı bilinmektedir. Ancak öğrenci memnuniyetini sağlayan faktörlerin neler olduğunu tespit etmek ise önemli bir problemi işaret etmektedir. Öğrenci memnuniyetini sağlamada yükseköğretim kurumlarından kaynaklı faktörlerin tespit edilmesine yönelik geniş bir alanyazın bulunmaktadır. Tablo 1’de öğrenci memnuniyetini etkileyen yükseköğretim kurumundaki hizmetlerin kısa bir özetini sunmaktadır.

Tablo 1. Alanyazında Yer Alan Araştırma Sonuçlarına Göre Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörler

	Ülke	Faktörler
Hanssen ve Solvoll (2015)	Norveç	Kütüphane, bilgisayar erişimi, çalışma salonu, grup çalışması için salonlar, oditoryumlar ve sosyal alanlar.
Abbasi vd. (2011)	Pakistan	Eğitim kadrosu, idari yapı, ulaşım, kütüphane hizmetleri, bilgisayar laboratuvarı ve diğer laboratuvarlar, konaklama imkanı, sağlık ve spor hizmetleri, dini tesisler, sınıf.
Ali vd. (2015)	Malezya	Akademik yaklaşım, akademik olmayan yaklaşım, program içeriği, itibar.
Akan (2014)	Türkiye	Akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim, fiziksel.
Arif vd., (2013)	Pakistan	Öğretmen yöntemleri, yönetim, liderlik, kampüs hayatı, akademik hizmetler ve altyapı.
Asaduzzaman vd. (2013)	Bangladeş	Somutluk, yanıt verebilme, güvencibilirlik, güvence verme ve empati.
Yusoff vd. (2015)	Malezya	Konforlu alanlar, öğrenci değerlendirme ve öğrenmeyle ilgili deneyimler, sınıf yapısı, derste kullanılan kolaylaştırıcı materyaller, derste kullanılan kitaplar ve öğrenim ücretleri, destek tesisleri, üniversite çalışma prensipleri, öğretim elemanları ile ilişkiler, eğitim kadrosunun bilgili ve duyarlılığı, personelin yardımseverliği, geribildirim-haberdar etme, sınıfların büyüklüğü.
Erdoğan ve Bulut (2015)	Türkiye	Eğitim ve öğretim kaynakları, destek hizmetleri, fiziksel olanaklar, ilişkiler.
Karahan (2013)	Türkiye	Fiziksel koşullar, sosyal alan ve faaliyetler, eğitim ve öğretimin içeriği, kariyer desteği, öğretim elemanlarının yeterliliği, yönetim ve personel yeterliliği.

Kaya (2019)	Türkiye	Fiziksel özellikler, destek hizmetler, uluslararasılaşma, akademik personel, akademik olmayan personel.
Sojkin vd. (2012)	Polonya	Üniversitenin sosyal yapısı, profesyonel kariyer seçeneği, bilginin işlevselliği, eğitim tesisleri, ders havuzu, fakültenin eğitim ve araştırmadaki başarısı.

Türkiye’de yapılan bazı araştırmalarda öğrenci memnuniyetini sağlayan yükseköğretim kurumu kaynaklı faktörlerin fiziksel koşullar, akademik personel, idari personel, yönetim, destek hizmetleri üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Yurtdışında yapılan araştırmalarda ise, Türkiye’deki faktörlere ek olarak, kütüphane hizmetleri, ders seçenekleri ve ilişkilerdir. Alanyazında yer alan çalışmaların da incelenmesi sonucunda bu araştırmada incelenecek olan vakıf yükseköğretim kurumlarında algılanan hizmet kalitesinin boyutları; yönetim kalitesi, fiziksel kalite, eğitim kalitesi, destek birimlerinin kalitesi, dönüştürücü kalite olarak belirlenmiştir.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Üniversitelerde öğrenci memnuniyetini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Söz konusu faktörlerin tespit edilmesi üzerine yapılan çalışmalar ve bu çalışmalarda elde edilen sonuçlar şu şekildedir; Gruber vd., (2010) tarafından öğrencilerin memnuniyetini belirleyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlayan araştırmada Almanya’daki bir üniversitede pilot çalışma ve ana çalışma şeklinde gerçekleştirilmiştir. Öğrencilerin memnuniyetini belirleyen faktörler; okulun yerleşim şekli, akademik personel, kampüs özellikleri, ilgi ve öğretim uygulamaları, bilginin sunum şekli, dersler, üniversitenin itibarı, derslerin işlendiği ortam olduğu görülmektedir. Hanssen ve Solvoll (2015) tarafından Norveç’teki üniversitelerde sunulan imkanların öğrencilerin memnuniyeti üzerindeki etkisinin tespit edilmesi amacıyla yapılan araştırmada, memnuniyeti sağlayan en önemli faktörler incelenmiştir. Kütüphane, bilgisayar erişimi, çalışma salonu, grup çalışması için odalar, oditoryumlar ve sosyal alanlar öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörler olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda; sosyal alanların kalitesi, oditoryumların kalitesi ve kütüphanelerin kalitesi öğrenci memnuniyetini etkileyen en önemli unsurlar olarak görülürken, bilgisayara erişim imkanlarının memnuniyet göstergesi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Abbasi vd. (2011) tarafından yapılan araştırma Pakistan’daki üniversitelerin öğrenciler için sundukları şartların öğrencilerin memnuniyeti üzerindeki etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında; eğitim kadrosu, idari yapı, ulaşım, kütüphane hizmetleri, bilgisayar laboratuvarı ve diğer laboratuvarlar, konaklama imkanı, sağlık ve spor hizmetleri, dini tesisler, sınıf gibi üniversiteyi tanımlayan imkanlar incelenmiştir. Araştırma sonucunda ulaşım imkanları, sınıf özellikleri ve ibadet imkanları yüksek memnuniyet, diğer unsurlar açısından ise düşük memnuniyet sonucuna ulaşılmıştır. Jiewanto vd., (2012) hizmet kalitesi, üniversite imajı ve öğrenci memnuniyetinin öğrencilerin üniversite hakkında olumlu konuşma eğilimlerine etkisini tespit edebilmek amacıyla yapmış oldukları çalışmada hizmet kalitesinin, üniversite imajını ve öğrencilerin tatminini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Temizer ve Türkyılmaz (2012) tarafından yapılan çalışmada öğrenci memnuniyet endeksinin test edilmesi amaçlanmıştır. Öğrenci memnuniyet endeksi, üniversite imajı, beklentiler, algılanan kalite, algılanan değer, genel memnuniyet ve sadakat gibi açılardan incelenmektedir. Araştırma sonucunda eğitim kurumunun kalitesinin öğrenci gözünden değerlendirilmesinin

rakiplerle rekabet edebilmek için önemli bir faktör olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Asaduzzaman vd. (2013) tarafından yapılan araştırmada Bangladeş'teki özel üniversitelerin kalitesinin öğrenci tatminine etkisi tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmada kalite bileşenleri; somutluk, yanıt verebilme, güvencibilirlik, güvence verme ve empati olarak belirlenmiştir. Söz konusu boyutlar açısından öğrenci memnuniyetinin değişimi incelenmektedir. Tüm boyutlarla öğrenci memnuniyeti arasında olumlu yönde bir korelasyon olduğu tespit edilmiştir. Ancak en önemli faktör ise kalitenin somutluğudur.

Khosravi vd. (2013) tarafından yapılan araştırmada üniversitede eğitim alan öğrencilerin memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada öğrenci memnuniyetini etkileyen 7 faktörün olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öğrenci memnuniyetini belirleyen faktörler; akademik danışman etkinliği, kampüs destek hizmetleri, kampüs hayatı, farklı gruplara yanıt verebilme, emniyeti ve asayiş, kampüs iklimi, mali yardımların varlığı olarak belirlenmiştir. Fares vd., (2013) tarafından yapılan araştırmada hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti ve üniversite itibarının ve öğrenci sadakatine etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Malezya'da gerçekleştirilen araştırma sonucunda bağımsız değişkenlerin tamamının bağımlı değişken üzerinden anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Öğrenci sadakatinin sağlanmasındaki en önemli faktör olarak üniversitenin imaj-itibarı olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Arif vd., (2013) tarafından Pakistan'daki özel üniversitelerde yapılan araştırmada, öğrencilerin memnuniyet seviyelerini etkileyen hizmet faktörlerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada hizmet kalitesi, "eğitmen yöntemleri, yönetim, liderlik, kampüs hayatı, akademik hizmetler ve altyapı" gibi altı gösterge üzerine inşa edilmiştir. Araştırma sonucunda öğrenci memnuniyetini etkileyen en önemli faktör olarak idari işlerin kalitesi, eğitim kalitesi ve liderlik özelliği olarak görülmektedir. Akan (2014) tarafından yapılan araştırmada devlet üniversitesindeki öğrencilerin memnuniyet seviyelerinin tespit edilmesi amaçlanmaktadır. Memnuniyeti oluşturan unsurlar olarak; akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim, fiziksel koşullar incelenmiştir. Öğrencilerin genel memnuniyet seviyeleri düşük düzeyde gerçekleşirken, öğrencilerin eğitim aldıkları bölüme göre bir farklılaşma meydana geldiği tespit edilmiştir.

Ali vd. (2015) tarafından yapılan araştırma devlet üniversitelerinde öğrenim gören öğrencilerin hizmet kalitesi algısının memnuniyet düzeylerine, kurum imajı ve üniversiteye sadakatleri üzerine etkisinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda; yükseköğretimdeki hizmet kalitesi (5 Boyut; akademik yaklaşım, akademik olmayan yaklaşım, program içeriği, itibar, erişim) öğrencinin memnuniyetini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Öğrenci memnuniyetinin ise kurumsal imaj ve öğrenci sadakatini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yusoff vd., (2015) tarafından yapılan araştırmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi amacıyla 4 farklı özel üniversitedeki işletme bölümünde okuyan öğrencilerle anket çalışması yapılmıştır. Araştırmada öğrenci memnuniyetini etkileyen 12 faktör belirlenmiştir; konforlu alanlar, öğrenci değerlendirme ve öğrenmeyle ilgili deneyimler, sınıf yapısı, derste kullanılan kolaylaştırıcı materyaller, derste kullanılan kitaplar ve öğrenim ücretleri, destek tesisleri, üniversite çalışma prensipleri, öğretim elemanları ile ilişkiler, eğitim kadrosunun bilgili ve duyarlılığı, personelin yardımseverliği, geribildirim-haberdar etme, sınıfların büyüklüğü. Erdoğan ve Bulut (2015) tarafından yapılan araştırmada işletme bölümündeki öğrencilerin memnuniyet seviyelerini etkileyen faktörlerin

tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırma sonucunda öğrencilerin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörler; üniversitenin eğitim ve öğretim programlarının yeterliliği, sağlanan destek hizmetlerinin yeterliliği, öğrencilerin diğerleri ile olan ilişkileri ve üniversitenin fiziksel yeterliliği olarak belirlenmiştir. Alanyazında yer alan çalışma sonuçlarından da yola çıkılarak, araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir;

- H₁: Yükseköğretim kurumunun yönetsel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₂: Yükseköğretim kurumunun sosyal-fiziksel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₃: Yükseköğretim kurumunun temel fiziksel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₄: Yükseköğretim kurumundaki akademisyenlerin tutum-davranışları öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₅: Yükseköğretim kurumunun eğitim müfredatı öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₆: Yükseköğretim kurumunun eğitim özellikleri öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₇: Yükseköğretim kurumunun destek tesislerinin kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*
- H₈: Yükseköğretim kurumunun dönüştürme kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.*

3.2 Araştırmanın Amacı ve Önemi

Vakıf eğitim kurumlarının varlıklarını devam ettirebilmeleri ve rakipleri ile rekabet edebilecek pozisyona sahip olabilmeleri için öğrencileri memnun edebilmeleri gerekmektedir. Öğrencilerin yeterince memnun olmasına bağlı olarak, vakıf eğitim kurumlarının rakipleri ile rekabet edebilir ve hayatta kalmaları kolaylaşır. Ancak öğrencilerin nasıl memnun edileceği önemli bir konudur. Bu araştırmanın amacı, vakıf eğitim kurumlarında öğrenci memnuniyetini belirleyen ve eğitim kurumu ile ilgili olan faktörlerin tespit edilmesidir. Öğrencilerin memnuniyetini sağlayan faktörlerin tespit edilmesi vakıf eğitim kurumlarının rekabet edebilmesini sağlayacak en önemli unsurlardan birisidir. Araştırmada elde edilecek sonuçlar, rekabetin yoğun olarak yaşandığı ortamda öğrencilerin memnun ve vakıf üniversitelerinin tercih edilmesini sağlayacak faktörlerin belirlenmesine yardımcı olacaktır.

3.3. Araştırmanın Örnekleme

Araştırma kapsamında İzmir ve İstanbul'daki 2 farklı eğitim kurumunda anket çalışması yapılmıştır. Örneklemin belirlenmesinde tesadüfi örnekleme türlerinden basit tesadüfi örnekleme tekniği kullanılmıştır. Tesadüfi örnekleme tekniği her bir katılımcının araştırmaya katılmasına eşit şans sağlamaktadır (Güriş ve Çağlayan, 2013). Basit tesadüfi örnekleme tekniği küçük örneklemlerde uygulanma açısından kolaylık sağlamaktadır. Basit tesadüfi örnekleme tekniğinin uygulanmasında, örnekleme yer alan katılımcıların listesi kullanılmaktadır (Kılıç, 2013). Araştırmaya dahil olan katılımcıların tamamı önlisans düzeyinde eğitim alan öğrencilerden oluşmaktadır. Örnekleme tekniğinin uygulanmasında sınıflardaki öğrencilerin listeleri kullanılmıştır. İzmir ve İstanbul'daki birer üniversiteden izin alınabildiği için söz konusu üniversitelerdeki önlisans seviyesindeki öğrencilerin gönüllük esasına bağlı olarak katılımcılara 270 adet anket formu dağıtılmıştır. Anketleri doldurmayı

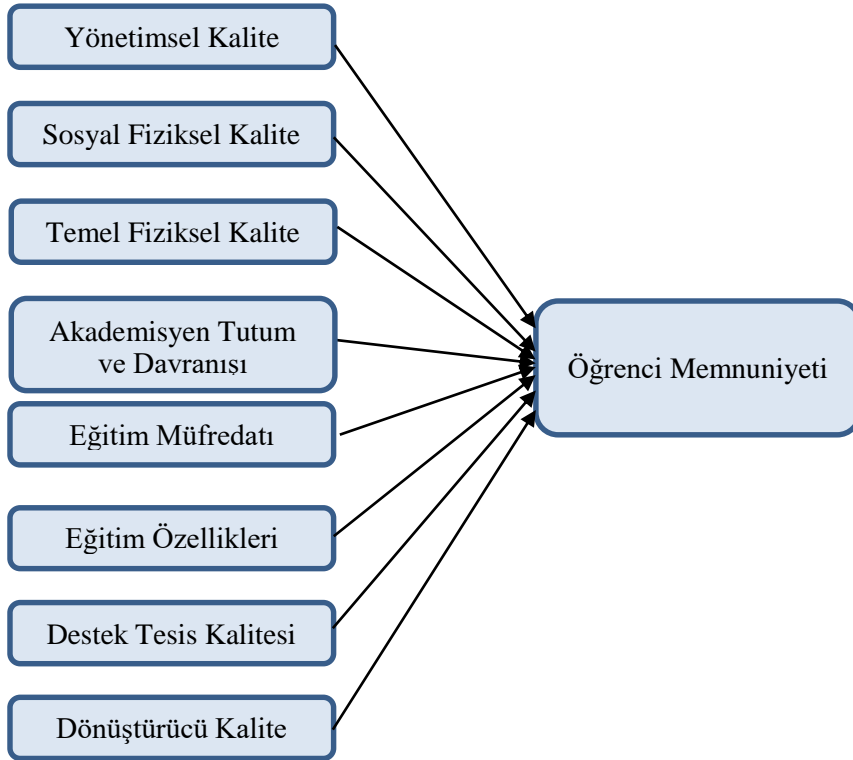
kabul eden 270 katılımcıdan 231 tanesinin anket formunu uygun şekilde doldurduğu görülmüştür.

3.4. Kullanılan Ölçekler ve Araştırmanın Yöntemi

Araştırma kapsamına öğrenci memnuniyeti ve algılanan hizmet kalitesi ölçekleri kullanılmıştır. Hizmet kalitesi ölçeği olarak Teeroovengadum vd., (2015) tarafından eğitim kurumlarının kalitesini ölçmek için geliştirilmiş olan HESQUAL ölçeğinin kullanılmaktadır. Eğitim kurumlarında hizmet kalitesi ölçeği 48 maddeden ve 8 alt boyuttan oluşmaktadır. Öğrenci memnuniyetinin ölçümü için ise Bruner (2009) tarafından oluşturulan ölçek kullanılmıştır. Ölçekteki 4 madde-öge, tek faktör olarak kullanılmaktadır. Katılımcılardan cevap almada ise 5'li likert ölçek tipi kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Kavramsal Modeli

Araştırmada kullanılan kavramsal modelin oluşturulmasında alanyazın taramasından yararlanılmıştır. Araştırmanın kavramsal modelinde; yönetim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi, çekirdek eğitim kalitesi, destek birimlerin kalitesi ve dönüştürücü kalitenin öğrenci memnuniyetine etkisi olduğu görülmektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Kavramsal Modeli

4. Araştırmanın Bulguları

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde SPSS 22 paket programı kullanılmıştır. Araştırmanın amacına uygun olarak faktör analizi, güvenilirlik analizi, tanımlayıcı istatistikler, korelasyon analizi ve regresyon analizleri yapılmıştır.

4.1. Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizi sonuçlarının değerlendirilmesinde KMO (0,600) ve Açıklanan Toplam Varyans (%60) için Hair vd., (2014) tarafından uygun görülen sınır değerler esas alınmıştır.

Tablo 2. Faktör Analizi Sonuçları

Boyut	KMO örneklem uygunluğu	Bartlett's küresellik testi	Açıklanan Toplam Varyans
Yönetimsel kalite ölçeği	,843	,000	61,346
Fiziksel kalite	,755	,000	59,942
- Temel fiziksel kalite	,668	,000	73,373
- Sosyal alanların fiziksel kalitesi	,825	,000	49,268
Temel eğitim kalitesi	,923	,000	66,968
- Tutum-davranış	,908	,000	69,674
- Müfredat	,758	,000	57,946
- Eğitim	,851	,000	64,282
Destek birimlerim kalitesi	,759	,000	62,226
Dönüştürücü kalite	,906	,000	72,381
Öğrenci memnuniyeti	,776	,000	66,959

Yönetimsel kalite boyutunun KMO değeri 0,843, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %61,3 olarak tespit edilmiştir. Yönetimsel kalite boyutunda yer alan “İdari süreçlerde bürokrasi bulunmaz” ifadesi diğer maddelerle yeterince uyum sağlayamadığı ve açıklanan toplam varyans değerini düşürdüğünden dolayı araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Faktör analizi sonucunda **fiziksel çevre kalitesi** 2 faktörde toplanmıştır. Söz konusu faktörler temel fiziksel kalite ve sosyal alanların fiziksel kalitesi olarak adlandırılmıştır. Fiziksel kalitenin KMO değeri 0,755, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %59,94 olarak tespit edilmiştir. “Kampüs içinde uygun ortam koşulları (havalandırma, gürültü, koku, vb.) mevcuttur” ifadesi diğer maddeler ile yeterince uyum sağlamadığı ve açıklanan toplam varyansı düşürdüğünden dolayı araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Elde edilen değerler doğrultusunda fiziksel kalite boyutunda yer alan madde/öğelerin araştırmada kullanılmasının uygun olduğunu ifade etmek mümkündür. Faktörlere ayırma işlemi orijinal ölçekler (Teeroovengadam vd., 2015) uyumludur. **Temel eğitim kalitesinin** faktör analizi sonuçları incelendiğinde KMO değeri 0,923, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %66,96 olarak tespit edilmiştir. “Programların akademik standartları öğrencilerin genel gelişimini sağlamak için çalışmaktadır” şeklindeki ifade çift faktör yüklemesinden dolayı araştırma kapsamından çıkarılmıştır. Temel eğitim kalitesinde yer alan ifadeler 3 faktöre ayrılmıştır. İlk faktör akademik personelin tutum ve davranışı, ikinci faktör müfredat, üçüncü boyut ise, eğitim özellikleri olarak belirlenmiştir. Faktörlere ayırma işlemi orijinal ölçekle (Teeroovengadam vd., 2015) uyumludur. **Destek birimlerin kalitesi** boyutunun KMO değeri 0,759, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %62,22 olarak tespit edilmiştir. Destek tesislerinin kalitesi boyunda yer alan “Bilgi teknolojileri imkânlarının kullanılabilirliği yeterlidir” ve “Ulaşım imkanları yeterlidir” maddeleri diğer maddelerle yeteri kadar uyum sağlayamadığı ve açıklanan toplam varyansı düşürdüğü için araştırma kapsamından çıkarılmıştır. **Dönüştürücü kalite boyutunun** KMO değeri 0,906, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %72,3 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen değerler doğrultusunda Eğitimde Hizmet kalitesi ölçeğinin araştırmada kullanılmasının uygun olduğunu ifade etmek

mümkündür. **Öğrenci memnuniyeti** ölçeğinin KMO değeri 0,776, Bartlett's küresellik testi sonucu $0,000 < 0,050$ ve açıklanan toplam varyansı %66,9 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen değerler doğrultusunda Öğrenci memnuniyeti ölçeğinde yer alan madde/ ifadelerin araştırmada kullanılmasının uygun olduğunu ifade etmek mümkündür.

4.2. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının güvenilirlik düzeylerinin tespit edilebilmesi için güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik düzeylerinin tespitinde Cronbach's Alpha katsayısı kullanılmıştır. Cronbach's Alpha katsayısı ile ilgili sınır değer belirlenmesinde Hair vd., (2014) tarafından uygun görülen (0,700 ve üzeri) değer esas alınmaktadır.

Tablo 3. Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

<i>Boyut</i>	<i>Cronbach's Alpha</i>
<i>Algılanan Hizmet Kalitesi</i>	
<i>Yönetimsel kalite</i>	,873
<i>Fiziksel kalite</i>	,765
- <i>Sosyal alanların kalitesi</i>	,814
- <i>Temel fiziksel kalite</i>	,792
<i>Temel eğitim kalitesi</i>	,930
- <i>Tutum-davranış,</i>	,926
- <i>Müfredat,</i>	,859
- <i>Eğitim özellikleri</i>	,732
<i>Destek tesisleri kalitesi</i>	,791
<i>Dönüştürücü kalite</i>	,945
<i>Öğrenci memnuniyeti</i>	,830

Algılanan hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan boyutların güvenilirlik katsayıları incelendiğinde; Yönetimsel kalite boyutu 0,873 (çok yüksek düzey), fiziksel kalite, 0,765 (yeterli düzey), temel eğitim kalitesi, 0,930 (çok yüksek düzey) , destek tesislerin kalitesi, 0,971 (çok yüksek düzey), dönüştürücü kalite, 0,954 (çok yüksek düzey) olarak görülmektedir. Öğrenci memnuniyeti ölçeğinin güvenilirlik katsayısı incelendiğinde ise 0,830 (yüksek düzey) olarak tespit edilmiştir. Ölçeklerin Cronbach's Alpha katsayısı değerleri göz önüne alındığında araştırmada uygun değerlere sahip olduklarını ifade etmek mümkündür.

4.3. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırma kapsamında yer alan öğrencilerin tanımlayıcı özellikleri ile ilgili bulgular tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Değişken	Özellik	N	%
Program/bölüm	Sağlık bilimleri	116	50,2
	Adli bilimler	29	12,6
	Teknik bilimler	33	14,3
	Otel/ikram	19	8,3
	Çocuk gelişimi	27	11,7
	Total	224	97,0
Cinsiyet	Erkek	69	29,9
	Kadın	153	66,2
	Total	222	96,1

Araştırmaya dahil olan öğrencilerin %50,2'si sağlık bilimleri, %12,6'sı adli bilimler, %14,3'ü teknik bilimler, %8,3'ü otel/ikram hizmetleri, %11,7'si ise çocuk gelişimi alanında öğrenim görmektedir. Ayrıca katılımcıların %29,9'u erkek, %66,2'si ise kadındır. Katılımcıların tamamı meslek yüksekokulunda öğrenim gören, 18-23 yaş aralığında bireylerden oluşmaktadır. Vakıf eğitim kurumlarının sundukları hizmetlerin ve öğrencilerin memnuniyet düzeylerinin ortalamalar ile ölçülebilmesi amacıyla tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır.

Tablo 5. Tanımlayıcı İstatistikler

Boyut	\bar{x} (Ort)	N	Σ (Std. Sapma)
Yönetimsel Kalite	3,5609	219	1,00691
Sosyal Fiziksel Çevre	1,4152	228	0,88834
Temel Fiziksel Çevre	3,3933	225	1,01293
Tutum Davranış	3,6193	227	1,08183
Müfredat	3,3576	223	1,10673
Eğitim Özellikleri	3,8299	221	0,99069
Destek Tesis Kalitesi	1,7588	227	0,9739
Dönüştürücü Kalite	2,8561	225	1,15471
Öğrenci Memnuniyeti	3,0098	229	1,09006

Öğrencilerin yönetim kalitesi ile ilgili algılarının kararsızlık düzeyinde olduğu görülmektedir. Öğrencilerin sosyal alanların fiziksel kalitesini çok düşük olarak, temel fiziksel çevre hakkında kararsızlık düzeyinde bir yaklaşıma sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca akademisyenlerin tutum ve davranışları, eğitim müfredatının yapısı hakkında kararsızlık düzeyinde görüşler mevcuttur. Sunulan eğitimin kalitesi hakkında ise olumlu bir görüş sunulmuştur. Destek tesisleri olarak adlandırılan yeme-içme alanları, kırtasiye hizmetleri, spor tesisleri, sosyal kulüp ve derneklerin kalitesi ise çok düşük olarak görülmektedir. Öğrencilerin dönüştürücü kalite ile ilgili algıları da (öзgüvende artış, beceri ve yeteneklerin gelişmesi, farkındalık sağlama vs.) kararsızlık düzeyindedir. Genel olarak incelendiğinde eğitim nispeten kaliteli olarak, sosyal alanlar ve destek tesisleri ise düşük kaliteli olarak algılanmaktadır.

4.4. Korelasyon Analizi Sonuçları

Öğrencilerin memnuniyetleri ile algılanan hizmet kalitesinin alt boyutları arasındaki ilişkilerin tespit edilebilmesi amacıyla yapılan korelasyon analizi sonuçları tablo 6'da yer almaktadır.

Tablo 6. Korelasyon Analizi Sonuçları

		Yönetimsel kalite	Sosyal fiziksel çevre	Temel fiziksel çevre	Tutum davranış	Müfredat	Eğitim özellikleri	Destek tesis kalitesi	Dönüştürücü kalite
Yönetimsel kalite	Pearson Korelasyon	1							
	Anlamlılık (2-kuyruk)								
	N	219							
Sosyal fiziksel çevre	Pearson Korelasyon	,006	1						
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,933							
	N	216	228						
Temel fiziksel çevre	Pearson Korelasyon	,511**	,161*	1					
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,016						
	N	213	222	225					

Tutum davranış	Pearson Korelasyon	,585**	,056	,514**	1				
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,407	,000					
	N	216	224	221	227				
Müfredat	Pearson Korelasyon	,438**	,144*	,414**	,623**	1			
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,033	,000	,000				
	N	211	220	217	220	223			
Eğitim özellikleri	Pearson Korelasyon	,544**	-,021	,486**	,673**	,612*	1		
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,756	,000	,000	,000			
	N	209	218	216	219	216	221		
Destek tesis kalitesi	Pearson Korelasyon	,126	,592**	,252**	,232**	,331*	,094	1	
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,065	,000	,000	,000	,000	,169		
	N	216	224	222	224	220	218	227	
Dönüştürücü kalite	Pearson Korelasyon	,465**	,252**	,567**	,627**	,610*	,594**	,422**	1
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	213	222	219	223	219	217	222	225
Öğrenci memnuniyeti	Pearson Korelasyon	,583**	,184**	,550**	,632**	,608*	,655**	,402**	,715**
	Anlamlılık (2-kuyruk)	,000	,005	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	217	226	223	226	222	220	226	224

Korelasyon analizi sonucunda eğitim kurumlarının algılanan kalitesinin alt boyutları ile öğrenci memnuniyeti arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit edilmiştir. Öğrenci memnuniyeti ile yönetsel kalite boyutu arasında; orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Sosyal fiziksel çevre ile öğrenci memnuniyeti arasında çok düşük düzeyde ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Temel fiziksel çevre ile öğrenci memnuniyeti arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Akademik personelin tutumu, müfredatın uygunluğu ve eğitim özellikleri ile öğrenci memnuniyeti arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Destek tesis kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasında orta düzeyde, pozitif yönlü ve üniversitenin dönüştürücü kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasında ise yüksek düzeyde pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir.

4.5. Regresyon Analizi Sonuçları

Algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyetini açıklama düzeyini tespit etmek için yapılan regresyona analizi sonuçları tabloda 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Regresyon Analizi Sonuçları

Model Özeti ^b						ANOVA ^a	
Model	R	R ²	Düzenlenmiş R ²	Tahminlerin std. hatası	Durbin-Watson	F	Anlamlılık.
1	,842 ^a	,709	,696	,59310	1,675	55,078	,000 ^b
a. Tahmin: (sabit), dönüştürücü kalite, sosyal fiziksel çevre, yönetsel kalite, müfredat, temel fiziksel çevre, destek tesis kalitesi, eğitim özellikleri, tutum-davranış							
b. Bağımlı Değişken: öğrenci memnuniyeti							

Öğrencilerin memnuniyetini açıklayan faktörler olarak üniversitenin dönüştürücü kalitesi, sosyal fiziksel çevre kalitesi, yönetsel kalite, müfredat yapısı, temel fiziksel çevre, destek tesis kalitesi, sunulan eğitimin özellikleri ve akademik personelin tutum ve davranışları incelenmektedir. Regresyon analizi sonuçlarına göre algılanan hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetini açıklama düzeyi %69,6

(düzenlenmiş R^2) olarak tespit edilmiştir. Elde edilen açıklama düzeyi yüksek olarak kabul edilebilir. Algılanan hizmet kalitesi ile öğrencilerin memnuniyetleri arasında ise yüksek ($R=0,842$) düzeyde ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca bağımlı ve bağımsız değişkenler için kurulmuş olan modelde değişkenler arasında otokorelasyon olmadığı (Durbin-Watson= 1,675) ve modelin anlamlı (Anova, anlamlılık= $0,000 < 0,05$) olduğu görülmektedir.

Tablo 8. Regresyon Analizinin Katsayılar Tablosu

Katsayılar ^a						
Model		Standardize edilmemiş katsayılar		Standardize katsayılar	t	anlamlılık
		B	Std. hata	Beta		
1	(sabit)	-,803	,218		-3,681	,000
	Yönetimsel kalite	,244	,056	,225	4,344	,000
	Sosyal fiziksel çevre	-,008	,060	-,007	-,138	,890
	Temel fiziksel çevre	,109	,057	,102	1,908	,058
	Tutum davranış	,066	,064	,066	1,032	,304
	Müfredat	,034	,056	,034	,604	,547
	Eğitim özellikleri	,290	,069	,258	4,168	,000
	Destek tesis kalitesi	,196	,061	,180	3,195	,002
	Dönüştürücü kalite	,272	,059	,288	4,621	,000

a. bağımlı değişken: öğrenci memnuniyeti

Regresyon analizine dahil edilen bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama düzeylerinin tespit edilebilmesi için katsayılar tablosu (Tablo 8) incelenmektedir. Katsayılar tablosunda standardize edilmemiş β değeri hizmet kalitesinin algılanmadığı durumdaki öğrenci memnuniyetini temsil etmektedir. Hizmet kalitesi algılanmadığı durumda öğrenci memnuniyetinin sabit değeri -0,803'tür. Algılanan hizmet kalitesinin boyutlarının öğrenci memnuniyetini açıklama düzeyi incelendiğinde ise; üniversitenin yönetimsel kalitesi, üniversitede sunulan eğitim özellikleri, destek tesislerinin kalitesi ve üniversitenin öğrenciler üzerindeki dönüştürme kabiliyetinin kalitesi anlamlı bir açıklama gücüne sahiptir. Sosyal fiziksel çevre, temel fiziksel çevre, akademik personelin tutum ve davranışları ve sunulan derslerin müfredat yapısının öğrencilerin memnuniyetinin anlamlı bir açıklama gücüne sahip değildir. Algılanan hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetini açıklama düzeyi

" $Y_{\text{öğrenci memnuniyeti}} = -0,803 + 0,225x_{\text{yönetimsel kalite}} + 0,258x_{\text{eğitim özellikleri}} + 0,180x_{\text{destek tesis kalitesi}} + 0,288x_{\text{dönüştürücü kalite}}$ " şeklinde açıklanabilir. Regresyon analizi sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda hipotezlerin kabul/red edilme durumu ise şu şekildedir.

Hipotezler	Kabul/Red
H ₁ : Yükseköğretim kurumunun yönetimsel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Kabul</i>
H ₂ : Yükseköğretim kurumunun sosyal-fiziksel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Red</i>
H ₃ : Yükseköğretim kurumunun temel fiziksel kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Red</i>
H ₄ : Yükseköğretim kurumundaki akademisyenlerin tutum-davranışları öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Red</i>
H ₅ : Yükseköğretim kurumunun eğitim müfredatı öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Red</i>

H ₆ : Yükseköğretim kurumunun eğitim özellikleri öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Kabul</i>
H ₇ : Yükseköğretim kurumunun destek tesislerinin kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Kabul</i>
H ₈ : Yükseköğretim kurumunun dönüştürme kalitesi öğrencilerin memnuniyetini pozitif yönde etkilemektedir.	<i>Kabul</i>

5. Sonuç ve Tartışma

Vakıf eğitim kurumlarının sürdürülebilirlikleri öğrencilerin memnuniyeti ile doğrudan ilişki içerisindedir. Öğrencilerin memnuniyetlerinin sağlanmasındaki önemli faktörlerden birisi ise sunulan hizmetlerin kaliteli olarak algılanmasıdır. Algılanan hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyetine etkisinin tespit edilmesi amacı ile yapılan bu çalışmada vakıf eğitim kurumlarında sağlanan hizmetlerin kaliteli olarak algılanması, öğrencilerin memnuniyeti üzerinde yüksek düzeyde olumlu etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yöneticilerin öğrencilere karşı yardımsever ve nezaketli yaklaşımları, yöneticilerin problem çözebilme yetisine sahip olması, öğrencilere karşı davranışların güven temelinde gerçekleşmesi ve resmi süreçlerin şeffaf olması öğrencilerin memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Ders içeriklerinin öğrencilerin mesleki yeterliliklerini geliştirmesi, ders esnasında ileri teknolojik araçların kullanılması, öğretim elemanlarının teorik ve pratik bilgilerinin iyi düzeyde olması ve güncel gelişmeleri takip ediyor olmaları, öğrencilerin memnuniyet seviyelerini arttırmaktadır. Kampüs içerisinde uygun fiyat ve kalitede beslenme imkânının olması, kırtasiye araç-gereç ve imkânlarına erişim olanaklarının varlığı, spor ve eğlence için uygun mekânların varlığı ve kaliteli oluşu, sosyal kültürlerin varlığı ve etkinliği öğrencilerin memnuniyetlerini arttırmaktadır. Üniversitede alınan eğitimle birlikte öğrencilerin duygusal olarak gelişimleri, özgüven artışının olması, eleştirel düşünce yönünden gelişmeleri, problem çözme becerilerinin gelişmesi, eğitim alınan alanla ilgili yeterli bilgi elde edebilme olanağı, öğrencilerin memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Öğrenci memnuniyetini olumlu yönde etkileyeceği düşünülen bazı unsurların ise istatistiki olarak anlamlı bir açıklama gücünün olmadığı tespit edilmiştir. Kafeterya imkânı, kütüphane, dinlenme alanları, yeterli derslik, güvenlik (fiziksel kalite) öğretim elemanlarının öğrencilerle kişisel olarak ilgilenmesi, gibi faktörler öğrencilerin memnuniyetlerini etkilememektedir. Elde edilen bulguların istatistiki olarak anlamsız olması, öğrencilerin söz konusu unsurları zorunlu olarak olması gereken özellikler olarak görüyor olmasından kaynaklanabilir. Üniversitenin sunduğu hizmet kalitesi ile ilgili öğrenci algıları incelendiğinde; öğrencilerin eğitimi kısmen kaliteli olarak gördükleri tespit edilmiştir. Ancak, öğrenciler, üniversite yönetimi, sosyal alanlar, temel fiziksel alanlar, akademisyenlerin tutum ve davranışları, eğitim müfredatı, destek hizmetleri ve dönüştürme kalitesini yeterli olarak algılamamaktadırlar. Araştırmada elde edilen bulgular Hamssen ve Sovoll (2015), Abbasi vd., (2011), Arif vd. (2013), Yusoff vd., (2015), Erdoğan ve Bulut (2015) tarafından yapılan çalışmalarda elde edilen bulgular ile benzerlik göstermektedir. Söz konusu faktörler ayrıca YÖKAK tarafından belirtilen yükseköğretimde kalitenin sağlanmasına yönelik faktörlerle uyumludur. Emil (2019) tarafından yapılan araştırmanın bulguları özellikle kaliteli eğitim ve öğretim personeli açısından önem taşımaktadır. Araştırmada kaliteli eğitim ve öğretim personelinin özellikleri; öğretim pratiği, öğrenci merkezlilik, iletişim düzeyi, destekleyici yapısıdır. Yükseköğretim kurumlarında memnuniyeti etkileyen faktörlerin incelendiği çalışmalar, bu çalışmada elde edilen sonuçlar ve YÖKAK tarafından uygulanmaya çalışılan temel amaçlar birlikte incelendiğinde yüksek öğretimde kaliteyi etkileyen faktörlerin aynı zamanda öğrenci memnuniyeti etkileyen faktörler

olduğunu ifade etmek mümkündür. Araştırmada elde edilen sonuçlar değerlendirilirken bazı kısıtların göz ardı edilmemesi gerekir. Araştırmada kullanılan model üniversitede verilen hizmetin kalitesini belirten bazı değişkenlere indirgenmiştir. Konuyla ilgili olarak daha sonra yapılacak araştırmalarda, üniversitelerin buldukları destinasyonlar, eğitim kurumunun imaj ve itibarı, yenilikçilik, uluslararası alanda imkanlar sağlama gibi faktörlerin incelenmesi önerilmektedir. Ayrıca araştırmanın örnekleminin ve araştırma yapılan üniversitelerin sayısının artırılması, elde edilecek bulguların genellenebilirliğini arttıracaktır.

6. Referanslar

- Abbasi, M. N., Malik, A. Chaudhr, I. S., ve Imdadullah, 2011. A study on student satisfaction in pakistani universities: the case of Bahauddin Zakariya University, Pakistan. *Asian Social Science*, 7(7) ss. 209-219.
- Akan, B. 2014. Toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6(10), ss. 106-123.
- Ali, F. Zhou, Y. Hussain, K. Nair, P. K., ve Ragavan, N. A. 2015. Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?, *Quality Assurance in Education* 24(1), 2016 ss. 70-94
- Arif, S. Ilyas, M. ve Hameed, A. 2013. Student satisfaction and impact of leadership in private universities, *The TQM Journal*, 25(4), 2013 ss. 399-416
- Asaduzzaman, Hossain, M. ve Rahman, M. 2013. Service quality and student satisfaction: a case study on private Universities in Bangladesh, *International Journal of Economics, Finance and Management Sciences*. 1(3), 2013, ss. 128-135. doi: 10.11648/j.ijefm.20130103.11
- Athiyaman, A. 1997. "Linking student satisfaction and service quality perceptions: the case of university education", *European Journal of Marketing*, 31(7), ss. 528-540.
- Azoury, N. Daou, L., ve El Khoury, C. 2014. University image and its relationship to student satisfaction- case of the Middle Eastern private business schools, *International Strategic Management Review* 2 (2014) ss. 1-8.
- Butt, B.Z. ve Rehman, K.U. 2010. "A study examining the students satisfaction in higher education", *Procedia – Social and Behavioral Sciences*, 2(1), ss. 5446-5450.
- Douglas, J., Douglas, A. ve Barnes, B. 2006. "Measuring student satisfaction at a UK university", *Quality Assurance in Education*, 14(3), ss. 251-267.
- Emil, S. 2019. Üniversite öğrencilerine ve yılın eğitimcisi ödüllü öğretim üyelerine göre iyi üniversite öğretmeninin özellikleri, *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 9(3), ss; 603-613.
- Erdoğan, E. ve Bulut, E. 2015. İşletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerin araştırılması, *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), ss: 151-170.
- Fares, D., Achour M. ve Kachkar., O. 2013. "The impact of service quality , student satisfaction , and university reputation on student loyalty : a case study of international students in." *Information Management and Business Review* 5(12), ss. 584-590.
- Gruber, T. Fuß, S. Voss, R. Glaser-Zikuda, M. 2010. Examining student satisfaction with higher education services Using a new measurement tool, *International Journal of Public Sector Management*. 23(2), ss. 105-123

- Güriş, S. ve Çağlayan, E. 2013. Ekonometri: temel kavramlar, Der Yayınları, İstanbul.
- Hair, J. Black, W. Babin, B. Anderson, R. 2014. Multivariate data analysis, 7. Ed. Pearson Education Limited.
- Hanssen, T. ve Solvoll, G. 2015. " The importance of university facilities for student satisfaction at a Norwegian University ", *Facilities*, 33(13/14), ss.744-759. <https://doi.org/10.1108/F-11-2014-0081>.
- Hartman, D.E. ve Schmidt, S.L. 1995. "Understanding student/alumni satisfaction from a consumer's perspective: the effects of institutional performance and program outcomes", *Research in Higher Education*, 36 (1), ss. 197-217.
- Jiewanto, A. Laurens, C. ve Nelloh, L. 2012. Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: A case study on Universitas Pelita Harapan Surabaya, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 40 (2012) ss. 16-23.
- Karahan, M. 2013. Yükseköğretim kurumları kalite yeterliliklerinin öğrenci memnuniyeti ve sürdürülebilirlik açısından incelenmesi: İnönü Üniversitesi Malatya MYO Uygulaması, *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 2(3), ss. 1-9.
- Kaya K. 2019. Harran Üniversitesi öğrencilerinin hizmet kalitesi algısındaki farklılıklar. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi*, 10(2), ss. 268-279.
- Khosravi, A.A. , Poushaneh, K. , Roozgar, A. ve Sohrabifard, N. 2013. "Determination of factors affecting student satisfaction if Islamic Azad University", *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 84, ss. 579-583.
- Kılıç, S. 2013. Örnekleme yöntemleri, *Journal of Mood Disorders* 3(1):44-46.
- Kwun, D.J.W., Ellyn, E. ve Choi, Y. 2013. "Campus foodservice attributes and their effects on customer satisfaction, image, and word-of-mouth", *Journal of Foodservice Business Research*, 16(3), ss. 276-297.
- Landrum, H. Prybutok, V. R. ve Zhana, Z. 2007. A comparison of Magal's service quality instrument with SERVPERF. *Information of Management*, 44, 104 – 113.,
- Onditi, E. O. ve Wechuli, T. W. 2017. Service quality and student satisfaction in higher education institutions: A review of literature., *International Journal of Scientific and Research Publications*, 7(7), 328-335.
- Sojkin, B., Bartkowiak, P., Skuza, A. 2012. Determinants of higher education choices and student satisfaction: The case of Poland. *Higher Education*, 63, 565-581.
- Stutler, D. ve Calvario, D. 1996. "In alumni support, satisfaction matters", *Fund Raising Management*, 27(9), ss. 12-13.
- Teeroovengadam, V., Kamalanabhan, T.J. and Seebaluck, A.K. (2016), "Measuring service quality in higher education: development of a hierarchical model (HESQUAL)", *Quality Assurance in Education*, 24 (2), ss. 244-258.
- Temizer, L. ve Türkyılmaz, A. 2012. Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46(2012), ss. 3802-3806.
- Williams, M. ve Buttle, F. (2013), "Managing word-of-mouth: a nonprofit case study", *Journal of Nonprofit & Public Sector Marketing*, 25(3), ss. 284-308.
- Yusoff, M., McLeay, F. ve Woodruffe-Burton, H. 2015. "Dimensions driving business student satisfaction in higher education", *Quality Assurance in Education*, 23(1), ss. 86-104. <https://doi.org/10.1108/QAE-08-2013-0035>
- Yükseköğretim Kalite Kurulu (YÖKAK). (2019). Retrieved from <http://yokak.gov.tr/>

Zammuto, R. F., Keaveneu, S. M. ve O'Connor, E. J. 1996. Rethinking student semas: Assessing and improving service quality. *Journal of Marketing in Higher Education*, 7(1), ss. 45 – 69.