

## THE EFFECT OF SERVICE QUALITY PERCEPTIONS OF STUDENTS WHICH RECEIVE EDUCATION AT UNDERGRADUATE LEVEL ON SATISFACTION LEVEL

DOI: 10.17261/Pressacademia.2020.1250

PAP- V.11-2020(22)-p.110-114

Inci Fatma Dogan

Kahramanmaraş Sutcu Imam University, Turkoglu Vocational School, Management and Organizations, Kahramanmaraş, Turkey.

[ikurtulgan@gmail.com](mailto:ikurtulgan@gmail.com), ORCID: 0000-0002-9749-2878

### To cite this document

Dogan, I.F. (2020). The effect of service quality perceptions of students which receive education at undergraduate level on satisfaction level, PressAcademia Procedia (PAP), V.11, p.110-114

Permanent link to this document: <http://doi.org/10.17261/Pressacademia.2020.1250>

Copyright: Published by PressAcademia and limited licensed re-use rights only.

### ABSTRACT

**Purpose-** The purpose of this study is to evaluate the service quality of students studying at a vocational high school within a state university and to measure the effect of their perceptions about service quality on student satisfaction. In addition, it is aimed to determine whether there is a difference in students' perceptions of service quality and satisfaction depending on their demographic characteristics (gender, age, department where they study).

**Methodology-** The data of the study were obtained from the students of Türkoğlu Vocational School of Kahramanmaraş Sütçü İmam University using a survey method. Students' perception of service quality is handled in a multidimensional structure including tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. SPSS program was used for data analysis. Frequency analysis, Independent t-Test, ANOVA, correlation and regression analysis were used.

**Findings-** As a result of testing the hypotheses developed in line with the purpose of the study, it was found that the quality of service was effective on satisfaction of the students. When examined separately in terms of service quality dimensions, empathy dimension is more effective on students' satisfaction than other dimensions; it was found that the responsiveness dimension was also less effective. In addition, it was found that female and male students' perceptions of service quality and satisfaction differ from each other. Also it was concluded that students' perceptions of service quality and satisfaction differ from each other according to their departments.

**Conclusion-** Based upon the analysis showed that there were significant relationships between the variables.

**Keywords:** Quality, service quality, service quality in higher education, vocational schools.

**JEL Codes:** M10, M19.

## ÖNLİSANS DÜZEYİNDE ÖĞRENİM GÖREN ÖĞRENCİLERİN HİZMET KALİTESİ ALGILARININ MEMNUNİYET DÜZEYLERİNE ETKİSİ

### ÖZET

**Amaç-** Bu çalışmada bir devlet üniversitesi bünyesindeki meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin sunulan hizmet kalitesini değerlendirmeleri istenmiş ve hizmet kalitesine ilişkin algılarının öğrenci memnuniyetleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Ayrıca öğrencilerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, öğrenim gördükleri bölüm gibi) bağlı olarak hizmet kalitesine ve memnuniyet düzeylerine ilişkin algılarında bir farklılık olup olmadığı belirlenmek istenmiştir.

**Yöntem-** Çalışmanın verileri Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi'ne bağlı Türkoğlu Meslek Yüksekokulu öğrencilerinden anket tekniği ile elde edilmiştir. Öğrencilerin hizmet kalitesi algısı fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere çok boyutlu bir yapıda ele alınmıştır. Verilerin analizi için SPSS programından faydalanılmıştır. Çalışmada frekans analizi, Bağımsız t-Testi, ANOVA, korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır.

**Bulgular-** Çalışmanın amacı doğrultusunda geliştirilen hipotezlerin test edilmesi sonucunda hizmet kalitesinin tüm boyutları ile öğrencilerin memnuniyetleri üzerinde etkili olduğu bulunmuştur. Hizmet kalitesi boyutları açısından ayrı ayrı incelendiğinde empati boyutunun öğrencilerin memnuniyetleri üzerinde diğer boyutlara göre daha etkili; heveslilik boyutunun da daha az etkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca kadın ve erkek öğrencilerin hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin birbirinden farklı olduğu bulgusu elde edilmiştir. Yine öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümlere göre hizmet kalitesine ilişkin algılarının ve memnuniyet düzeylerinin birbirinden farklı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Sonuç-** Yapılan analizler sonucunda değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğu ve hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Kalite, hizmet kalitesi, yükseköğretimde hizmet kalitesi, meslek yüksekokulları.

**JEL Kodları:** M10, M19.

## 1. GİRİŞ

Ülkemizde kamu üniversiteleri yanında vakıf üniversitelerinin de kurulması ve sayılarının gün geçtikçe artması, periyodik aralıklarla üniversitelerin belirli kriterlere göre değerlendirilip bir sıralamaya gidilmesi üniversiteler arasındaki rekabeti artırmıştır (Cevher, 2016). Artan rekabet ortamında ülke kalkınmasının sağlanması, toplumun ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanması ve toplumsal refah düzeyini artırılması noktasında fiziki sermaye kadar beşerî sermaye ve beşerî sermayenin niteliğini belirleyen temel unsur eğitim önem kazanmaktadır. Sektörler için teknik bilgi ve beceriye sahip ara eleman ihtiyacının karşılanmasında mesleki ve teknik eğitimin kalitesi oldukça önem taşımaktadır. Bu açıdan bakıldığında meslek yüksekokullarında kalifiye işgücü potansiyeline sahip olmak için sunulan eğitimin hizmet kalitesi oldukça hayati önemdedir. Üniversitelerde hizmeti alan ve değerlendiren açısından hizmet kalitesi oldukça önem kazanmıştır (Ceylan, 1997). Rekabet ortamında birbirleriyle kıyaslanan üniversitelerde hem mevcut öğrenci memnuniyetini yüksek tutmak hem de aday öğrencileri cezbetmesi açısından sunulan hizmetlerde kaliteyi yakalamak oldukça kilit bir unsur haline gelmiştir. Derslik, kütüphane alanlarının sayısı gibi fiziksel koşulların yeterliliği, öğretim elemanlarının ders anlatım şekilleri, donanımları anlamında eğitim ve öğretimin kalitesi, idari personelin niteliği, davranış tarzları, ulaşım, spor ve kültürel faaliyetler gibi alanlarda belirli standartların yakalanıp hizmet kalitesinin yüksek olmasına dikkat edilmeye başlanmıştır (Tayyar ve Dilşeker, 2012). Bu anlamda üniversitelerde sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirme noktasında öğrenciler önemli kaynaklardan bir tanesidir. Nasıl ki müşteriye yönelik memnuniyet anlayışı doğrultusunda hangi hizmetin kaliteli olduğuna müşteriler karar veriyorsa üniversitelerde de müşteri olarak ilk aklı gelen öğrenciler olmaktadır. Öğrencilerin her konuda ihtiyaç ve beklentilerinin en iyi şekilde karşılanması gerekmektedir. Çünkü öğrencilerin yaptığı değerlendirmeler kalitenin artırılması noktasında önemli bir veri kaynağıdır. Bu doğrultuda Türkoğlu Meslek Yüksekokulunda da eğitim-öğretim faaliyetlerinin etkinliğini artırmak, araştırma-geliştirme çalışmalarına hız kazandırmak, idari hizmetler açısından destek alabilmek ve kaliteyi artırabilmek adına çeşitli çalışmalar yapılmaktadır (<http://turkoglumyo.ksu.edu.tr>, 2019).

Bu bilgiler ışığında bu çalışmada bir devlet üniversitesi bünyesindeki meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin sunulan hizmet kalitesini değerlendirmeleri istenmiş ve hizmet kalitesine ilişkin algılarının öğrenci memnuniyetleri üzerindeki etkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Ayrıca öğrencilerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, öğrenim gördükleri bölüm gibi) bağlı olarak hizmet kalitesine ilişkin algılarında ve memnuniyet düzeylerinde bir farklılığın olup olmadığı belirlenmek istenmiştir. Çalışmanın verileri anket tekniği ile elde edilmiştir. Çalışmanın amacı doğrultusunda hazırlanan anketler 2019-2020 eğitim-öğretim yılında Kasım ayında öğrencilere uygulanmıştır. Elde edilen verilerin analizi sonucunda değişkenler arasında anlamlı ilişkiler olduğu ve hizmet kalitesinin öğrencilerin memnuniyet düzeyleri üzerinde pozitif etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

## 2. YÖNTEM

Bu çalışma, Türkoğlu Meslek Yüksekokulunun Yönetim ve Organizasyon, Sosyal Hizmet ve Danışmanlık, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik ile Bitkisel ve Hayvansal Üretim bölümlerinde öğrenim gören birinci ve ikinci sınıf öğrencilerinin hizmet kalitesine ilişkin algılarını anket tekniğiyle elde etmeyi amaçlamaktadır. Meslek yüksekokulunda eğitim-öğretim görmektedir olan 464 kayıtlı öğrenci bulunmaktadır. Aktif olarak derslere katılım sağlayan öğrenci sayısı ise 309 olup bu öğrencilere anketler dağıtılmıştır. Çalışma kapsamında geri dönen 217 anketin 203'ünün kullanılabilir olduğu görülmüştür. Bu veriye göre anakütlenin %65,69'una ulaşılmıştır.

Anket formunda yer alan soruların hazırlanmasında eğitim sektöründe, özellikle yükseköğretim kurumlarında yapılmış olan çalışmalardan faydalanılmıştır. Ankette yer alan hizmet kalitesi kavramını detaylı bir biçimde ölçebilmek ve öğrencilerin beklentilerini belirleyebilmek amacıyla literatürde en yaygın kullanılan Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988, 1990) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte öğrencilerin hizmet kalitesi algısı fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere çok boyutlu bir yapıda ele alınmıştır. Ölçek 22 maddelik sorudan oluşmaktadır. Memnuniyeti ölçmeye yönelik ise Kajenthiran ve Karunanithy (2015) tarafından geliştirilen 4 sorudan oluşan ölçek kullanılmıştır. Hizmet kalitesini ve memnuniyeti ölçmeye yönelik önermelerin değerlendirilmesinde, "1: Kesinlikle katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kararsızım, 4: Katılıyorum ve 5: Kesinlikle katılıyorum" şeklinde beşli Likert ölçeği kullanılmıştır. Araştırmanın amaçları doğrultusunda elde edilen veriler SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle verilerin normal dağılıma uygun olmadığını test etmek için Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Bu test sonucunda elde edilen değer verilerin normal dağılıma uygun olduğunu göstermiştir ve bu nedenle parametrik analiz yöntemlerinin uygulanmasına karar verilmiştir.

## 3. BULGULAR

Araştırma değişkenlerinin güvenilirliği, literatürde yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa değerleri ile ölçümlenmiştir. Hizmet kalitesine ilişkin önermelerden iki tanesi güvenilirliği düşürmesi nedeniyle kapsam dışında tutulmuştur ve sonraki analizlere 20 önerme ile devam edilmiştir. Hizmet kalitesi ile hizmet kalitesinin güvenilirlik boyutu ve memnuniyet Özdamar (1999)'ın yüksek güvenilir düzey olarak tanımladığı 0,81 ve üzerinde bulunmuştur. Diğer değişkenlerin tamamının değeri ise Özdamar (1999)'ın orta güvenilir düzey olarak tanımladığı 0,61 ve üzerindedir (Yaşar, 2014: 63).

**Tablo 1: Araştırmanın Değişkenlerinin Güvenilirliği**

Değişkenler	Cronbach Alfa Değeri	Önerme Sayısı
Hizmet Kalitesi	,916	20
Fiziksel Özellikler	,729	4
Güvenilirlik	,838	5
Heveslilik	,605	3
Güven	,788	3
Empati	,793	5
Memnuniyet	,943	4

Katılımcıların %45,9'u (90) kadın, %54,1'i (106) erkektir. Katılımcıların büyük çoğunluğu (%68,8) yaşı 20 ve altı yaş aralığındadır. %29'u 21-30 yaş aralığında, %2,1'i ise 31 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcılardan 5'i (%2,6) evli, 189'u (%96,4) bekar ve 2'si (%1) eşinden ayrılmıştır. Öğrenim gördükleri bölümlere göre incelendiğinde katılımcıların sayısının Yönetim ve Organizasyon, Bitkisel ve Hayvansal Üretim ile Sosyal Hizmet ve Danışmanlık bölümlerinde eşit sayıda (34 öğrenci, %17,1) olduğu görülmüştür. Mülkiyet Koruma ve Güvenlik bölümünde okuyan öğrenci sayısı ise 97 (%48,7) dir.

Araştırmada ele alınan hizmet kalitesi ve memnuniyet değişkenlerine ait frekans dağılımlarına ilişkin bilgilere tablo 2'de yer verilmiştir.

**Tablo 2: Araştırma Değişkenlerine Ait Ortalama ve Standart Sapma Değerleri**

Değişkenler	Ort	s.s.
Hizmet Kalitesi	2,995	,871
Fiziksel Özellikler	2,594	,936
Güvenilirlik	2,974	1,030
Heveslilik	3,287	1,350
Güven	3,364	1,157
Empati	2,762	1,012
Memnuniyet	2,020	1,157

Katılımcıların hizmet kalitesi algılarını ölçmek amacıyla sorulan önermelere verdikleri yanıtlar incelendiğinde genel algı düzeyi ortalamasının kararsız (2,995) seçeneği etrafında yoğunlaştığı görülmektedir. Buna göre katılımcıların kendilerine sunulan hizmetlerin yeterli düzeyde beklentilerini karşılamadığı ifade edilebilir. Hizmet kalitesi boyutları açısından ayrı ayrı ele alındığında fiziksel özelliklere ilişkin algı düzeyi ortalamasının 2,594; güvenilirliğe ilişkin ortalamasının 2,974; hevesliliğe ilişkin ortalamasının 3,287; güvene ilişkin ortalamasının 3,364 ve empati değişkenine ilişkin ortalamasının 2,762 olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuçlara göre en yüksek ortalamaya sahip boyut heveslilik, en düşük ortalamaya sahip boyut ise fiziksel özellikler boyutu olmuştur.

Araştırma kapsamında ileri sürülen hipotezleri test edebilmek üzere öncelikle değişkenler arasında korelasyonun varlığı gerekmektedir. Değişkenler arasındaki korelasyon analizi sonuçları aşağıda tablo 3'de sunulmaktadır.

**Tablo 3: Araştırma Değişkenlerinin Korelasyon Değerleri**

	1	2	3	4	5	6	7
1. Hiz. Kal.	1						
2. Fiz. Özel.	,743**	1					
3. Güvenilir.	,891**	,629**	1				
4. Heves.	,742**	,435**	,568**	1			
5. Güven	,861**	,534**	,693**	,501**	1		
6. Empati	,849**	,483**	,683**	,501**	,954**	1	
7. Memnun.	,466**	,409**	,403**	,280**	,440**	,427**	1

\*\* Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan korelasyon analizi sonucuna göre hizmet kalitesi ve tüm alt boyutları ile memnuniyet arasında  $p < 0.05$  düzeyinde anlamlı ve pozitif yönlü ilişkiler olduğu görülmektedir. Ölçekler arasındaki ilişkiler, "r= 0,00-0,25 aralığında ilişki çok zayıf, r= 0,26-0,49 aralığında ilişki zayıf, r= 0,50-0,69 aralığında ilişki orta, r= 0,70-0,89 aralığında ilişki yüksek ve r= 0,90-1,00 aralığında ilişki çok yüksek" şeklinde değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006: 116). Buna göre heveslilik hizmet kalitesi boyutu ile memnuniyet arasındaki ilişkinin dışında tüm diğer değişkenler arasında orta düzeyde ilişkin olduğu görülmüştür. Heveslilik ile memnuniyet arasındaki ilişkinin (r=,208) ise zayıf düzeyde olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

**Tablo 4: Hizmet Kalitesinin Memnuniyet Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
Memnuniyet	,466	7,280	,000
	$\Delta R^2 = ,213$	$F = 53,002$	,000

Araştırmada geliştirilen "H1: Öğrencilerin hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.", hipotezini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; hizmet kalitesi bağımsız değişkeninin memnuniyeti ( $\beta = ,466$ ; %21,3)  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı, pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu veriden hareketle H1 hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 5: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Memnuniyet Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi**

Değişkenler	Beta	t değeri	p değeri
FÖ.-Mem.	,409	6,191	,000
	$\Delta R^2 = ,163$	$F = 38,328$	,000
Güv.-Mem.	,403	6,083	,000
	$\Delta R^2 = ,158$	$F = 37,003$	,000

Hev.- Mem.	,280	4,017	,000
	<b>ΔR2= ,073</b>	<b>F=16,139</b>	<b>,000</b>
Güven Mem.	,440	6,753	,000
	<b>ΔR2= ,189</b>	<b>F=45,602</b>	<b>,000</b>
Emp.-Mem.	,427	6,516	,000
	<b>ΔR2= ,178</b>	<b>F=42,455</b>	<b>,000</b>

Araştırmanın amacı doğrultusunda geliştirilen “H1a: Öğrencilerin fiziksel özellikler hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.”, “H1b: Öğrencilerin heveslilik hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.”, “H1c: Öğrencilerin güvenilirlik hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.”, “H1d: Öğrencilerin güvence hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.” Ve “H1e: Öğrencilerin empati hizmet kalitesi algıları memnuniyet düzeylerini pozitif ve anlamlı olarak etkiler.” hipotezlerini test etmek amacıyla yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; hizmet kalitesi boyutlarının her birinin memnuniyet değişkenini  $p < 0,05$  düzeyinde anlamlı, pozitif yönde etkilediği anlaşılmıştır. Memnuniyet değişkeni üzerinde hizmet kalitesi boyutlarından güven değişkeninin diğer değişkenlere oranla daha fazla açıklayıcı etkisinin (%18,9) olduğu görülmüştür. Güven değişkenini yaklaşık %18 oranında empati değişkeni izlemektedir. Yani öğrencilerin memnuniyet düzeylerini artırmak istediğimiz takdirde öncelikle onların güvenlerini sağlamamız ardından empati değişkeni kapsamında onlarla bire bir özel olarak ilgilenmemiz gerektiği sonucuna ulaşılmıştır. Memnuniyet üzerinde en düşük oranda açıklayıcı etkiye sahip değişkenin ise heveslilik olduğu elde edilen bilgiler arasındadır. Bu verilerden hareketle geliştirilen hipotezler kabul edilmiştir.

Ayrıca araştırma kapsamında öğrencilerin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, öğrenim gördükleri bölüm gibi) bağlı olarak hizmet kalitesine ve memnuniyet düzeylerine ilişkin algılarında bir farklılığın olup olmadığı da belirlenmek istenmiş ve bu doğrultuda “H2: Öğrencilerin hizmet kalitesi algıları cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.”, “H3: Öğrencilerin hizmet kalitesi algıları yaşlarına göre farklılaşmaktadır.”, “H4: Öğrencilerin hizmet kalitesi algıları öğrenim gördükleri bölüme göre farklılaşmaktadır.”, “H5: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılaşmaktadır.”, “H6: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri yaşlarına göre farklılaşmaktadır.”, “H7: Öğrencilerin memnuniyet düzeyleri öğrenim gördükleri bölüme göre farklılaşmaktadır.” hipotezleri geliştirilmiştir. Geliştirilen hipotezleri test etmek amacıyla bağımsız t testi ve Anova analizlerinden faydalanılmıştır. Yapılan analizler neticesinde katılımcıların yaşlarına bağlı olarak hizmet kalitesi algıları ve memnuniyet düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın oluşmadığı görülmüştür. Bu sebeple “H3” ve “H6” hipotezleri reddedilmiştir.

**Tablo 6: Katılımcıların Cinsiyetleri Açısından Hizmet Kalitesi Algılarının ve Memnuniyet Düzeylerinin Farklılaşması**

Değişken	Cinsiyet	N	Ort.	Std. Sap.	Serb. Der.	t	p
Hizmet Kalitesi	Kadın	90	2,746	,870	194	3,082	,002
	Erkek	106	3,119	,823			
Memnun	Kadın	85	1,712	,954	182,501	3,464	,001
	Erkek	101	2,270	1,244			

Araştırmada yapılan bağımsız t-testi sonuçları incelendiğinde hizmet kalitesine ve memnuniyetlerine ilişkin genel olarak erkek öğrenciler ile kadın öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu ve bu farklılıkta erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre hizmet kalitesi algı ve memnuniyet düzeylerinin daha yüksek olmasından kaynaklı olduğu görülmüştür.

**Tablo 7: Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Bölümler Açısından Hizmet Kalitesi Algılarının Farklılaşması**

	Öğrenim Görülen Bölümler	A.O.	S.S.	F değeri	Anlm. Düzeyi
Hizmet Kalitesi	Yönetim-Organizasyon	3,211	,782	6,138	,001
	Bitkisel-Hayvansal Üret.	3,242	,812		
	Sosyal Hizmet ve Danışmanlık	2,471	,632		
	Mülkiyet Koruma ve Güvenlik	2,919	,933		

**Tablo 8: Katılımcıların Öğrenim Gördükleri Bölümler Açısından Memnuniyet Düzeylerinin Farklılaşması**

	Öğrenim Görülen Bölümler	A.O.	S.S.	F değeri	Anlm. Düzeyi
Memnun	Yönetim-Organizasyon	1,917	1,143	3,373	,020
	Bitkisel-Hayvansal Üret.	2,348	1,285		
	Sosyal Hizmet ve Danışmanlık	1,492	,751		
	Mülkiyet Koruma ve Güvenlik	2,093	1,179		

Tablo 8 ve Tablo 9’da verilen ANOVA analizi sonuçları incelendiğinde öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümler bazında hizmet kalitesi algılarının ve memnuniyet düzeylerinin birbirinden farklı olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

İş dünyasının ihtiyaç duyduğu nitelikte işgücünü yetiştirerek işinin uzmanı ara elemana açığını kapatma gayesi içinde olan meslek yüksek okulları için hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve kalitenin artırılması günümüzde rekabet ortamında yarışan tüm kurumlarda olduğu gibi yükseköğretim kurumları için de oldukça büyük önem taşımaktadır. Bu çalışmada, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi’ne bağlı Türkoğlu Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati olmak üzere beş boyuttan oluşan hizmet kalitesine ilişkin algılarının memnuniyetleri üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılmıştır. Araştırma verileri anket tekniği ile elde edilmiştir. Öğrencilere uygulanan anketler sonucunda elde edilen veriler için güvenilirlik analizi, frekans analizleri uygulanmıştır. Hipotezlerin test edilmesi için korelasyon, regresyon, bağımsız t-testi ile ANOVA analizleri kullanılmıştır.

Araştırmada yapılan frekans analizleri kapsamında hizmet kalitesi ve alt boyutlarının ortalamaları incelendiğinde en yüksek ortalamaya sahip boyutun heveslilik boyutu, en düşük ortalamaya sahip boyutun ise fiziksel özellikler boyutu olduğu görülmüştür. Buna göre öğrenciler meslek yüksekokulunda görevli akademik ve idari personelin kendilerine yardım etmeye istekli, problemlerini çözme ve öğrenme becerilerinin geliştirilmesi için çaba gösterdiklerini dile getirmektedirler. Bunun yanısıra öğrencilerin tüm fiziksel koşullar değerlendirildiğinde yeterince kaliteli hizmet sunulmadığını ifade ettikleri görülmüştür. Öğrenciler öğrenim gördükleri binayı ve öğrenim mekanlarını yeterince modern görünüşlü bulmamakta, öğrenim mekanlarının temizlik, aydınlatma ve ısınma açısından yeterli olmadığını düşünmektedirler. Bu bilgi ışığında eğitim kalitesinin artırılması için gerekli olan fiziksel altyapının, teknoloji altyapısının iyileştirilmesinin gerekliliği dikkat çekmektedir.

Araştırmada yapılan bağımsız t-testi sonuçları incelendiğinde hizmet kalitesine ilişkin genel olarak erkek öğrenciler ile kadın öğrenciler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu ve bu farklılığında erkek öğrencilerin kadın öğrencilere göre hizmet kalitesi algı düzeylerinin daha yüksek olmasından kaynaklı olduğu görülmüştür. Buna göre kadın öğrenciler ile erkek öğrencilerin bakış açılarının birbirinden farklı olduğu, kadınların ayrıntılara daha fazla önem verdikleri, fiziksel özellikleri daha fazla önemsedikleri, beklentilerinin erkeklerden daha yüksek olduğu dolayısıyla kadınların hizmet kalitesi algılarının erkeklerden daha düşük olduğu sonucuna varılabilir. Bu duruma bağlı olarak da kadınlar erkeklerle oranla daha az memnuniyet duymaktadırlar.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda tüm hizmet kalitesi boyutları ile öğrenci memnuniyeti arasında pozitif yönlü anlamlı ilişkilerin olduğu görülmüştür. Diğer bir ifade ile hizmet kalitesi algıları arttığında öğrenci memnuniyeti de artmakta, hizmet kalitesine ilişkin algılar azaldığında, öğrenci memnuniyeti de azalmaktadır.

Öğrencilerin sunulan hizmetlere ilişkin algıladıkları kalitenin duydukları memnuniyet üzerindeki etkilerini incelemek amacıyla gerçekleştirilen regresyon analizi sonucunda da hizmetin tüm boyutlarına ilişkin algılarının memnuniyet düzeylerini istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği belirlenmiştir.

Öğrencilerin öğrenim gördükleri bölümlere göre hizmet kalitesi algılarında ve memnuniyetlerinde bir farklılığın olup olmadığının araştırıldığı ANOVA analizi sonuçları incelendiğinde de öğrenim görülen bölümlerin öğrencilerin genel olarak hizmet kalitesini değerlendirmede farklı düşüncelerine neden olduğu görülmüştür. Yine aynı şekilde öğrencilerin öğrenim görülen bölümler bazında farklı memnuniyet düzeyine sahip oldukları anlaşılmıştır. Bu farklılıkların kaynağının ne olduğu yapılacak başka çalışmalarla ele alınıp değerlendirilebilir.

Bu araştırma bulguları ışığında meslek yüksekokulu kalitenin artırılması adına önceliği hangi hizmet boyutlarına vermesi ve iyileştirmelere gitmesi gerektiğine dair gerekli bilgilere ulaşılmıştır. Hizmet kalitesinde istenilen sonuçlara ulaşabilmek için sınırlı kaynakların hangi alanlara yatırılması gerektiği yönünde gerekli çabalar gösterilebilecektir. Ayrıca bu çalışma sonuçları Yükseköğretim Kalite Kurulu tarafından her yıl düzenli olarak üniversitelerden hazırlamasını istedikleri kurum iç değerlendirme raporları açısından da faydalı bilgiler içermektedir. Araştırma gerçekleştirildiği kurumun kendi güçlü ve zayıf yönlerini tanımasına olanak sunmakta, geliştirilmesi gerekli alanların belirlenmesine ışık tutmaktadır.

## KAYNAKÇA

- Cevher, E. (2016). Hizmet kalitesi açısından üniversitelere yönelik şikayetlerin incelenmesi. *Journal of Yasar University*, 2016, 11(43), s.163-171.
- Ceylan, M. (1997). Eğitimde toplam kalite yönetimi ve müşteri memnuniyeti. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 9(2), s.23-30.
- Kalaycı, Ş. (2006). SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, Ankara: Asil Yayınları.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12-40.
- Tayyar, N. ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Bahar, Sayı 28, s. 184-203.
- Türkoğlu Meslek Yüksekokulu Birim iç Değerlendirme Raporu (2019). Erişim adresi [http://turkoglu.ku.edu.tr/depo/belgeler/2019%20Birim%20C4%B0C3%A7%20De%20C4%9Ferlendirme%20Raporu\\_2002031425353473.pdf](http://turkoglu.ku.edu.tr/depo/belgeler/2019%20Birim%20C4%B0C3%A7%20De%20C4%9Ferlendirme%20Raporu_2002031425353473.pdf).
- Yaşar, M. (2014). İstatistiğe yönelik tutum ölçeği: geçerlilik ve güvenilirlik çalışması. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 36 (Temmuz 2014/II), ss.59-75.