

**T.C.
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ:
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

İbrahim Çakır

Zonguldak 2016

**T.C.
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI**

Yüksek Lisans Tezi

**EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ:
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA**

**Hazırlayan
İbrahim Çakır**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Ramazan Aksoy**

Zonguldak 2016

T.C.
BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TEZ ONAYI

Enstitümüzün İşletme Anabilim Dalında 141282101001 numaralı İbrahim ÇAKIR'ın hazırladığı “Eğitim Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi: Bülent Ecevit Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” konulu YÜKSEK LİSANS tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği uyarınca 10/06/2016 Cuma günü saat 11:00’de yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezinin onayına OYBİRLİĞİYLE karar verilmiştir.

Başkan _____
Doç. Dr. Ramazan AKSOY (Danışman)

Üye _____
Yrd. Doç. Dr. Sinan YILMAZ

Üye _____
Yrd. Doç. Dr. Gülay İRAK

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

21.06/2016

Prof. Dr. Yasemin KÖSE
Enstitü Müdürü

ÖZET

Kurum : BEÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı
Tez Başlığı : Eğitim Sektöründe Algılanan Hizmet Kalitesi: Bülent Ecevit Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma
Tez Yazarı : İbrahim Çakır
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Ramazan Aksoy
Tez Türü, Yılı : Yüksek Lisans Tezi, 2016
Sayfa Adedi : 122

Üniversiteler ülkelerin kalkınması ve gelişmesi için gerekli bilgilerin üretildiği ve insan kaynaklarının yetiştirildiği kurumlardır. Bu nedenle üniversiteler artık ulusların geleceğini belirleyen belli başlı kurumlar arasında yerlerini almışlardır. Eğitim kurumlarının hizmet kalitesi üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitelerinden gerek eğitim-öğretim düzeyi, gerek sosyal kültürel aktiviteler ve gerekse kendilerine gösterilen ilgi bakımından memnuniyetlerinin ölçülmesiyle belirlenebilir.

Bu çalışmada, Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetin kalitesini ölçmek üzere, Parasuraman vd., (1985) tarafından geliştirilen Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual ölçeği'nin 22 algı ve 22 beklenti ifadesine sadık kalınarak hazırlanan anket formu, Bülent Ecevit Üniversitesi Farabi kampüsünde okuyan öğrencilere uygulanmıştır. Araştırmadaki amaç Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin aldıkları hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi ve genel olarak yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin öğrenci açısından daha önemli olduğunu belirleyerek yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına katkı sağlamaktır.

Çalışmada, algı ve beklenti için hizmet kalitesinin tüm boyutlarında anlamlı bir farklılık vardır. Öğrencilerin, üniversitenin verdiği hizmetler içinde beklenti ve algı

ortalamaları en yüksek hizmet kalitesi boyutu “Güvenilirlik” boyutu çıkmıştır. “Güvenilirlik” boyutunun öğrencilere göre en önemli kalite boyutu olduğu söylenebilir.

Sonuç olarak Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini artırmak için öğrencilerin beklentilerini en iyi şekilde belirlenmeye çalışılmıştır. Kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumları, öğrenci istek ve gereksinimleri doğru tespit ederek bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, beklentilerin karşılanması açısından önemlidir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Modelleri, Servqual Ölçeği,

ABSTRACT

Institution	: BEÜ Institute of Social Sciences, Department of Management
Title	: Perceived Service Quality in Higher Education Sector: A Case Study about the Students at Bulent Ecevit University
Author	: İbrahim Çakır
Adviser	: Assoc. Prof. Dr. Ramazan Aksoy
Type of Thesis, Year	: MSc. Thesis, 2016
Total Number of Pages	: 122

The universities are institutions which provide the necessary knowledge and training of human resources for the development and improvement of countries. Therefore, they are among the leading intuitions establishing the future of nations. The service quality of institutions of higher education can be evaluated by assessing university students' satisfaction regarding level of education, social activities as well as concern offered by the universities they attended.

In this study, Servqual Scale developed by Parasuraman vd., (1985) was used to measure the service quality presented in institutions of higher education. The questionnaire prepared according to 22 perception and expectation items of Servqual scale was applied to the students on Farabi Campus at Bulent Ecevit University The aim of this research is to measure those students' perceptions and expectations in terms of the level of service quality they receive and to contribute to the efforts of developing the service quality in institutions of higher education in general by determining to what extent students' expectations are met and which expectation is more important than others.

It has been observed in this study that there is a significant difference in all dimensions of service quality for perception and expectation. The service quality dimension regarding the highest averages of students' perception and expectation among services offered at the university has been evaluated as the dimension of "Reliability". Thus, it can be said that "Reliability" is the most important quality dimension for the students.

As a result, in order to increase the service quality in institutions of higher education, the expectations of students observed were tried to be well determined. It is important for institutions of higher education aiming at a service of good quality to meet students' expectations by detecting their wishes and requirements well, and producing goods and services having essential features to satisfy their demands.

Keywords: Service Quality, Models of Service Quality, Servqual Scale,



ÖNSÖZ

Üniversiteler toplumların bilimsel, ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel gelişmelerinde önemli rol oynamaktadır. Üniversite öğrencilerinin üniversiteden çeşitli düzeylerde eğitsel (akademik), sosyal, kültürel, sportif vb. beklentileri vardır. Üniversite öğrencilerinin beklentilerine uygun ve amaçlarını karşılayan nitelikli bir eğitim sürecinden geçerek mezun olmaları, toplumun gereksinim ve beklentilerinin karşılanmasına, toplumsal ve bireysel yaşam kalitesini iyileştirmesine, bilimsel ve teknik bilgi ile mesleki becerileri sağlamasına neden olmaktadır.

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derece karşılandığının ölçülmesi hizmet kalitesinin iyileştirilmesine ve yükseköğretim kurumlarının daha iyi hizmet sunmasına olanak sağlamaktadır.

Bu çalışmamda bilginin ve tecrübenin paylaşıldıkça arttığı düşüncesi ile bana yardımcı olan değerli hocam Doç. Dr. Ramazan AKSOY'a ve Yrd. Doç. Dr. Ümit BAŞARAN'a bu tezi oluşturmamda emeği geçen Bülent Ecevit Üniversitesi personelleri ve öğrencilerine ve beni yetiştiren bugünlere gelmeme destek olan sevgili aileme ve çok sevdiğim eşim Sultan ÇAKIR'a teşekkürlerimi sunarım.

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖZET	iii
ABSTRACT	v
ÖNSÖZ	vii
İÇİNDEKİLER	viii
TABLolar LİSTESİ.....	x
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xvi
GİRİŞ	1
1. HİZMET KAVRAMI VE HİZMET PAZARLAMASI.....	3
1.1. Hizmet Kavramı	3
1.2. Hizmetin Özellikleri.....	4
1.2.1. Soyutluluk	4
1.2.2. Değişkenlik	4
1.2.3. Dayanıksızlık.....	5
1.2.4. Bölünmezlik	5
1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması.....	6
1.4. Hizmet Pazarlaması.....	8
1.5. Hizmet Pazarlamasının Özellikleri	8
1.6. Hizmet Pazarlamasının Yararları	9
2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ	11
2.1. Kalite Kavramı	11
2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı.....	11
2.3. Hizmet Kalitesinin Önemi.....	12
2.4. Hizmet Kalitesinin Boyutları	13
2.5. Hizmet Kalitesi Modelleri.....	15
2.5.1. Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli.....	16
2.5.2. Fark Modeli- SERVQUAL	18

2.5.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli	23
2.5.4. Niteliksel Hizmet Kalite Modeli.....	24
2.5.5. Sentezlenmiş Hizmet Kalite Modeli	26
2.5.6. Hizmet Kalitesinin İdeal Değeri Modeli	27
2.5.7. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli	28
2.5.8. P-C-P Nitelik Modeli	29
2.5.9. Öncül ve Aracı Model.....	31
2.5.10. Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli.....	32
3. EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ: BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA	34
3.1. Araştırmanın Amacı ve Katkısı.....	34
3.2. Araştırmanın Kapsamı	35
3.3. Araştırmanın Hipotezleri.....	38
3.4. Araştırmanın Ölçekleri.....	43
3.5. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi	43
3.6. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi	46
3.7. Araştırmanın Analiz Yöntemi	51
4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	53
4.1. Frekans ve Çapraz Tablolara Göre Bulgular ve Yorumlar	53
4.2. Güvenilirlik Analizi	58
4.3. Hipotez Testleri.....	61
4.3.1. Bağımlı İki Örneklem T Testi.....	62
4.3.2. Bağımsız İki Örneklem T Testi.....	66
4.3.3. Anova Testi	73
SONUÇ	109
KAYNAKÇA.....	115
EKLER	119
Ek 1. Öğrenci Anketi.....	119

TABLÖLAR LİSTESİ

Sayfa

Tablo 2.1: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması.....	14
Tablo 2.2: Algılanan Hizmet Kalitesinin 5 Boyutu	23
Tablo 3.1: Bülent Ecevit Üniversitesi Farabi Kampüsü 2014-2015 Eğitim Öğretim Yılı Öğrenim Gören Öğrenci Mevcutları (01.01.2015)	44
Tablo 3.2: Okullara Göre Anket Dağılımı	45
Tablo 3.3: Servqual Boyutları ve Unsur Sayıları	47
Tablo 4.1: Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı	53
Tablo 4.2: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Okula Göre Dağılımı.....	53
Tablo 4.3: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğretim Sistemi Değişkenine Göre Dağılımı.....	54
Tablo 4.4: Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Değişkenine Göre Dağılımı.....	54
Tablo 4.5: Ankete Katılan Öğrencilerin Fiziksel Özellikler Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı	54
Tablo 4.6: Ankete Katılan Öğrencilerin Güvenilirlik Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı	55
Tablo 4.7: Ankete Katılan Öğrencilerin Heveslilik Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı	56
Tablo 4.8: Ankete Katılan Öğrencilerin Güven Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı	57
Tablo 4.9: Ankete Katılan Öğrencilerin Empati Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı	57
Tablo 4.10: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları.....	59
Tablo 4.11: Hizmet Kalitesi Boyutlarında Algı ve Beklenti Ortalamaları Karşılaştırılması	62
Tablo 4.12: Hizmet Kalitesi Boyutlarında Algı ve Beklenti Ortalamaları Farkının Test Edilmesi.....	63
Tablo 4.13: Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Ortalamalarının Karşılaştırılması	65
Tablo 4.14: Cinsiyete Göre Beklenti Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları ...	67

Tablo 4.15: Cinsiyete Göre Algı Ortalamaları için T-Testi Analizi Sonuçları	69
Tablo 4.16: Öğretim Sistemine Göre Beklenti Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları.....	70
Tablo 4.17: Öğretim Sistemine Göre Algı Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları.....	72
Tablo 4.18: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	74
Tablo 4.19: Beklenti Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	75
Tablo 4.20: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	76
Tablo 4.21: Beklenti Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	76
Tablo 4.22: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	77
Tablo 4.23: Beklenti Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	77
Tablo 4.24: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	78
Tablo 4.25: Beklenti Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	78
Tablo 4.26: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu	79
Tablo 4.27: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	81
Tablo 4.28: Beklenti Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	81
Tablo 4.29: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özellikler Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	82

Tablo 4.30: Algı Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	82
Tablo 4.31: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu.....	83
Tablo 4.32: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	85
Tablo 4.33: Algı Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	85
Tablo 4.34: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	86
Tablo 4.35: Algı Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	86
Tablo 4.36: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	87
Tablo 4.37: Algı Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	87
Tablo 4.38: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games-Howell) Karşılaştırmalar Tablosu	88
Tablo 4.39: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	90
Tablo 4.40: Algı Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi	90
Tablo 4.41: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	91
Tablo 4.42: Beklenti Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	91

Tablo 4.43: Beklenti Anketinde Öğrenim gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games –Howell) Karşılaştırmalar Tablosu.....	92
Tablo 4.44: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu.....	93
Tablo 4.45: Beklenti Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	93
Tablo 4.46: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games –Howell) Karşılaştırmalar Tablosu	94
Tablo 4.47: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	95
Tablo 4.48: Beklenti Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	96
Tablo 4.49: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	96
Tablo 4.50: Beklenti Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	97
Tablo 4.51: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games–Howell) Karşılaştırmalar Tablosu	98
Tablo 4.52: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	99
Tablo 4.53: Beklenti Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	99
Tablo 4.54: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu	100
Tablo 4.55: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	101

Tablo 4.56: Algı Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	101
Tablo 4.57: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu	102
Tablo 4.58: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	103
Tablo 4.59: Algı Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	103
Tablo 4.60: Algı Anketinde Öğrenim gördüğü Sınıf Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	104
Tablo 4.61: Algı Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	104
Tablo 4.62: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	105
Tablo 4.63: Algı Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	105
Tablo 4.64: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu	106
Tablo 4.65: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu	107
Tablo 4.66: Algı Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi	107

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 2.1: Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli	17
Şekil 2.2: Fark Modeli- Servqual	20
Şekil 2.3: Algılanan Hizmet Kalitesi	22
Şekil 2.4: Niteliksel Hizmet Kalite Modeli.....	25
Şekil 2.5: Sentezlenmiş Hizmet Kalite Modeli.....	27
Şekil 2.6: Hizmet Kalitesinin İdeal Değeri Modeli.....	28
Şekil 2.7: Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli.....	29
Şekil 2.8: P-C-P Nitelik Modeli	30
Şekil 2.9: Öncül ve Aracı Model.....	32
Şekil 2.10: Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli	33

KISALTMALAR LİSTESİ

ANOVA	: One-Way Analysis of Variance -Tek-Yönlü Varyans Analizi
AMA	: Amerikan Marketing Association -Amerikan Pazarlama Derneği
SERVPERF	: Service Performans- Servis Performansı
SERVQUAL	: Service Quality -Servis Kalitesi
Vd.	: Ve Diğerleri
s.	: Sayfa
ss.	: Sayfa Sayısı



GİRİŞ

Gelişen ve değişen ekonomik koşullar, hızla gelişen teknoloji ve insanların daha iyi yaşanır bir hayatı arzu etmeleri nedeniyle hizmet sektörü her geçen gün büyüyen bir öneme sahip olmaktadır. İşletmelerin tatmin edici bir hizmeti verebilmek için, somut öğeler faktörü, müşteri ihtiyaçlarına cevap verebilme durumu, iletişim faktörü, hatasız ve zamanlı işlem faktörü, müşteriye tanıma ve anlama faktörü, hizmeti veren personelin bilgi ve deneyimi faktörü gibi önemli etkenleri göz önünde tutarak hizmetlerini sunması gerekmektedir (Karahan, 2000: 10).

Üniversitelerde verilen hizmetin kalitesini artırmak, toplumsal ve bireysel yaşam kalitesini iyileştirilmesine, bireylerin yetiştirildikleri alanda, bilimsel ve teknik bilgi ile mesleki becerilere sahip olup en yüksek faydayı sağlamasına etken olmaktadır. Bu bağlamda çalışmada devlet üniversitelerinde hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derece karşıladığının ölçülmesi amaçlanmıştır.

Öğrencilerin öğrenim görmüş olduğu kuruma yönelik kalite beklentileri temelde çok boyutlu bir olgudur. Bu olgu; eğitim kalitesi, fiziki mekânlar, sunulan uygulama olanakları, sosyal kültürel ve sportif olanaklar ve öğrencinin bireysel özellikleri gibi farklı boyutları içermektedir. Kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumlarının istek ve gereksinimleri doğru tespit ederek, bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, beklentilerin karşılanması açısından önemlidir (Saydan, 2008: 65).

Tez çalışmasının temel amacı, yükseköğretim kurumlarında okuyan üniversite öğrencilerinin kendi üniversitelerine yönelik hizmet kalitesi algılarının ve beklentilerinin ölçülmesi ve karşılaştırılmasıdır. Bu karşılaştırma sonucunda okudukları üniversitenin hizmet kalitesi beklenti düzeyine ulaşıp ulaşılmadığının analizlerinin yapılarak üniversitenin kalite faaliyetlerinin iyileştirilmemesine katkı sağlamaktır. Tezin amacına uygun olarak Yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmetin kalitesini ölçmek üzere, Parasuraman, vd. (1985) tarafından geliştirilen Servqual ölçeği kullanılmıştır. Servqual ölçeği'nin 22 algı, 22 beklenti ifadesine sadık kalınarak hazırlanan 5'li likert ölçeği ile hazırlanmış anket formu, Bülent Ecevit

Üniversitesi Farabi kampüsünde okuyan 500 öğrenciye uygulanmıştır. Yanıtlanan anketlerin incelenmesi sonucunda geçersiz olduğu tespit edilen 35 anket değerlendirme dışı bırakılmış ve 465 anket değerlendirilmiştir.

Tez çalışmasının birinci bölümünde, hizmet kavramı ve özelliklerinden, hizmetin sınıflandırılması ve hizmet pazarlamasının özellikleri ve yararına değinilmiştir. İkinci bölümde kalite konusu üzerinde durulmuş, kalitenin tanımı, önemi ve hizmet kalitesinin ölçülmesi ile ilgili modeller incelenmiş ve tanımlanmıştır. Ayrıca Servqual modeli boyutları hakkında bilgi verilmeye çalışılmıştır. Tez çalışmasının üçüncü bölümde ise öğrencilerin hizmet düzeyine ilişkin algı ve beklentilerinin ölçülmeye çalışıldığı araştırmanın uygulama kısmı oluşturan araştırmanın amacı ve katkısına, hipotezlerine, ölçeklerine, ana kütlesi ve örnekleme, veri toplama yöntemi ve analiz yöntemine değinilmiştir.

Tez çalışmasının son kısmında ise araştırmanın evrenini oluşturan Bülent Ecevit Üniversitesine kayıtlı ve hala öğrenim görmekte olan Farabi Kampüsündeki öğrenciler üzerinde uygulanan 465 anket formu üzerinde SPSS Programı kullanılarak istatistiksel işlem yapılmış ve elde edilen bulgular değerlendirilmiştir.

1. HİZMET KAVRAMI VE HİZMET PAZARLAMASI

1.1. Hizmet Kavramı

Hizmet kavramı ilk defa 1700’lü yıllarda Fransız filozoflar tarafından sistematik olarak ele alınmıştır. Bu yıllarda hizmet, tarımsal faaliyetlerin dışında kalan tüm faaliyetler olarak tanımlanmıştır. Adam Smith bu tanımlamanın yetersizliğini fark etmiş ve hizmeti “somut elle tutulabilir ürün meydana getirmeyen tüm faaliyetler” olarak tanımlamıştır (Ekici ve Uraltaş, 2010:3). Bir başka tanıma göre hizmet; insan ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik eş zamanlı olarak elde edilen (üretilen) ve tüketilen, stoklama ve taşımaya elverişli olmayan, mülkiyet aktarımının olmadığı soyut yapıdaki bir faaliyet ve fayda olarak ifade edilmektedir (Altunışık, vd., 2011:147). Kotler (1997) ise hizmeti; herhangi bir şeyin sahiplenilmesiyle sonuçlanmayan, temelde parasal olmayan, bir kişinin diğer bir kişiye sunduğu iş (fayda) veya faaliyetlerdir (Kotler, 1997:469).

Günlük hayatımızda istek ve ihtiyaçlarımızı karşılayan pek çok hizmet almaktayız. Örneğin eğitim, bankacılık, restoran, konaklama, danışmanlık ve kuaför hizmeti gibi birçok hizmetten yararlanmaktayız. Aldığımız bu hizmetler soyut oldukları için tüketiciler tarafından bir fayda ya da bir tatmin olarak algılanmakta ve hizmet kalitesi tüketicinin beklentilerine göre değişmektedir. Bu ifadeler ışığında yapılan tanıma göre, hizmet, insan ve makineler tarafından insan gayretiyle üretilen ve tüketicilere doğrudan fayda sağlayan ve fiziki olmayan ürünlerdir (Karahan, 2000:21).

Tüketiciler işletmelerin kendilerine vermiş olduğu hizmet ile beklentilerindeki hizmeti karşılaştırdıklarında, verilen hizmet beklentilerin üzerinde gerçekleşmiş ise tüketici memnuniyeti ortaya çıkmaktadır. Bu memnuniyet tüketicinin işletmeye bağlılığını ve sadakatini artırmaktadır. Verilen hizmet beklentilerin altındaysa müşteri memnuniyetsizliği ortaya çıkmaktadır ve bu durum işletmeler için olumsuz etkilere neden olmaktadır (Ene ve Tatar, 2010:1).

1.2. Hizmetin Özellikleri

Hizmetleri ürünlerden ayıran temel özellikler, hizmetlerin pazarlanmasında geleneksel pazarlama anlayışından farklı pazarlama anlayışlarının olmasıdır. Hizmetin özellikleri; Soyutluk, değişkenlik, dayanıksızlık ve bölünmezlik (Altunışık, vd., 2011: 149). Hizmet kalitesinin tam olarak anlaşılması için hizmetin özelliklerinin çok iyi anlaşılması gerekmektedir(Türk, 2009:400).

1.2.1. Soyutluluk

Hizmetler, fiziksel varlığı olmayan, elle tutulamayan, gözle görülemeyen, tatma, işitme ve koklama duyuları ile tüketicinin hakkında fikir edinemeyeceği türden, kısaca “soyut” mallardır (Armstrong ve Kotler, 2000:246).

Hizmetler performans ile değerlendirildiklerinden satın alınmadan önce görülemez, hissedilemez, tadılamaz ve koklanılamaz özelliktedirler (Ekici ve Uraltaş, 2010:8). Dolayısıyla hizmetlerin özünde tüketici için yaratılan tecrübe yatmaktadır. Soyutluluk tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmesinde ve hizmetlerin algılamalarında önemli zorluklara sebep olmaktadır. Bu zorlukları aşmak için işletmeler, pazarlama faaliyetlerinde hizmetlerin sembolik yönlerini ön plana çıkarmaya çalışmakta, hizmetin kalitesini algılabilecek işaretler aramakta ve hizmetin sağlayacağı faydayı daha belirgin hale getirmeye çalışmaktadırlar (Altunışık, vd., 2011:149). Hizmet sunumundaki araçlar, hizmetin sunum yeri, hizmeti sunan personelin özellikleri tüketicilere hizmet kalitesi ile ilgili ön bilgi sunmaktadır (Karahan, 2000:48).

1.2.2. Değişkenlik

Hizmetlerin değişken olması birbirlerine benzememeleri ve hizmetlerin standartlaştırılamamasını açıklayan önemli bir özelliktir. Hizmetler insanlar tarafından üretilmekte ve bir performans olarak sunulmakta olduğu için birbirlerine benzemez. Değişkenlik aynı zamanda müşterilerin hizmet kalitesini algılama özelliğinden de kaynaklanabilmektedir. Çünkü müşteri hizmeti kendine özgü deneyimlerle algılamaktadır (Yükselen, 2008:436).

Hizmetin kalitesi hizmeti alan müşterinin içinde bulunduğu duruma göre değişebileceği gibi, hizmeti veren personelin içinde bulunduğu duruma ve izlediği stratejiye göre de değişebilmektedir (Karahana, 2000:51). Tüketicilerin bilgi, yetenek, beceri, karakter açısından farklılıkları dikkate alındığında hizmet kalitesi algılamaları tüketicilerde farklı etkilere sebep olmaktadır (Altunışık, vd., 2011:150).

Hizmetlerin her birimi, aynı hizmetin diğer birimlerinden bir parça farklıdır. Örneğin bir havayolu işletmesi her uçuşta, aynı hizmet kalitesini tutturamayabilir. Hizmeti veren işletmenin her seferinde aynı hizmet standardını yerine getirmesi mümkün değildir (Tek, 1999:430).

1.2.3. Dayanıksızlık

Dayanıksızlık hizmetlerin stoklanamaması, saklanamaması, iade edilmemesi ve yeniden satılamaması anlamına gelmektedir. Hizmetler performans olarak nitelendirildiğinden saklanması ve sayımının yapılması mümkün olmamaktadır. Örneğin bir önceki gün boş kalan otel odaları, hareket etmiş bir uçaktaki boş koltuklar, zamanında satılmayan konser, sinema, tiyatro biletleri, belirli bir zamanda verilecekken verilmemiş olan hizmetlerin, daha sonra sunulmak üzere depolanması ve saklanması mümkün olmamaktadır (Karahana, 2000:52).

Hizmetlerin depolanamaz olmasından dolayı arz talep yöntemi zor bir durumdur. Fiziki niteliğe sahip ürünler depolanabilir. Bu tür ürünler üretilip depolanabilir ve daha sonra tüketilebilir. Hizmetler ise önce satın alınır, daha sonra üretilir ya da tüketilir. Hizmetlerde arz ve talebi dengelemek için çeşitli yöntemlere başvurulabilir. Fakat bu yöntemlerle tam bir denge oluşturma söz konusu değildir (Karafakıoğlu, 2006:136).

1.2.4. Bölünmezlik

Hizmetin ortaya çıkarılması ile kullanımı eş zamanlı olarak gerçekleştirildiğinden hizmet kavramını hizmeti üretenden ayrı tutmak mümkün olmamaktadır (Ekici ve Uraltaş, 2010:9). Örneğin avukatlık, eğitim ve kuaförlük hizmetleri hem üretilir ve üretildiği anda tüketilir. Bu tür hizmetlerin sunumunda

kişisel performanslar müşteri memnuniyeti için önemli özelliklerdir (Karahan, 2000:49). Başka bir örnekte ise, öğretmenin sınıfta öğrencilere ders anlatması faaliyetinde hizmetin üretilmesi ve tüketilmesinin aynı zamanda gerçekleşmesidir (Yükselen, 2008:436).

Hizmet sürecinde hizmeti üreten ve tüketen birbiriyle etkileşimde bulunmakta ve birbirlerinin hizmet deneyimini etkilemektedir. Örneğin öğretim elemanı sınıfta dersi anlatırken öğrencinin de dersi dinleyerek göstermiş olduğu eylemler hizmetin eş zamanlı üretilmesini ve tüketilmesini gösterir(Eroğlu, 2004:78).

Hizmetler topluma açık olan yerlerde yapıldığı için taklit edilme imkânları daha çoktur. Hizmetlerin kalite ve içerikleri sektörlere ve tüketicinin hizmet kalitesi algısına göre farklılıklar arz etmektedir. Mamüller satın alındığında alıcılara söz konusu mala sahip olma hakkı verilir, hizmetlerde ise kısa süreli bir sahiplenme söz konusudur. Örneğin otopark hizmeti kullanan bir tüketici sadece kullanım sürecini satın alır ve kullanım süresi bittiğinde farklı bir zamanda aynı hakkı elde etmek için yeniden bedel ödemek zorundadır. Hizmetlerde zamanlama önemli bir durumdur. Örneğin bir otel işletmesi öğle yemeğini zamanında vermezse müşteri memnuniyetsizliğine neden olabilmektedir (Ekici ve Uraltaş, 2010:13).

1.3. Hizmetlerin Sınıflandırılması

Hizmetlerin sınıflandırılması çeşitli şekillerde yapılmıştır. Lovelock C.(1992)'un yapmış olduğu sınıflandırma günümüzde en çok kullanılan sınıflandırmadır. Bu sınıflandırmada yapılan tüm sınıflandırma yöntemlerini kapsayan ayrıntılı ve açıklayıcı bir sınıflandırma yöntemi geliştirilmiştir. Bu yöntemdeki hizmetler beş maddede sınıflandırılmıştır (Ekici ve Uraltaş, 2010:15-16).

Bu maddeler;

Hizmetin yapısına göre; Bu sınıflandırma yönteminde tüketicilerin hangi tür ihtiyaçlarının giderildiği noktasından hareket edilmektedir. Burada önemli olan eylemin kime ya da neye yönelik ve somut veya soyut olduğudur.

Hizmet işletmesinin müşteri ile olan ilişki türüne göre; Bu sınıflandırmanın amacı hizmet işletmesinin müşterilerini daha iyi tanıması ve daha etkin bir pazar bölümlemesi yapmasına imkân sağlamaktır. Müşterilerin işletme ile olan üyelik durumu ve hizmetin sürekliliği açısından yapılan sınıflandırmalardır. Üyelik durumları müşteri bağımlılığına, müşteri bağımlılığı da işletmelerin müşteriden uzun dönemli kar elde etmesine neden olmaktadır.

Hizmet talebinin yapısına göre; Hizmetler yapıları itibariyle stoklanamaz. Bir havayolu şirketinde satışı yapılmayan biletlerden elde edilebilecek gelir işletme için kayıptır.

Hizmetin dağıtım yöntemine göre; Hizmetlerin üretim ve tüketiminin eş zamanlı olmasından dolayı, bazı hizmetlerde müşterinin hizmeti almak için işletmeye gitmesi veya işletmenin müşteriye gelmesi gerekmektedir.

Hizmetin kişiye özel olmasına göre ve hizmet işletmesinin inisiyatifine göre ; Hizmetin kişiye özgü olması hizmetin kendisiyle, inisiyatif derecesi ise hizmeti sunan personel ile ilgili konuları kapsamaktadır. Müşteriye daha iyi hizmet sunmak ve müşteri memnuniyetini artırmak için hizmet personelinin eğitilmiş ve yetenekli olması gerekmektedir.

Hizmetleri farklı şekilde sınıflandıran Yükselen (2008)'in değerlendirmesine de aşağıda yer verilmektedir(Yükselen, 2000:441).

İnsan bedenine yönelik hizmetler; Bu hizmetler insanın bedenine yönelik olan hizmetlerdir. Örneğin bir müşterinin lokantada yemek yemesi, kuaförde saç kestirmesi, otelde konaklaması, otobüs yolculuğu yapması, hastanede tedavi görmesi gibi hizmetlerdir. Müşterilerin bu tür hizmetleri elde edebilmesi için hizmetlerin hazır olması ve müşterinin bu hizmeti almak için belli bir zaman ve bedel harcamaya hazır olması gerekmektedir.

Fiziksel varlıklara yönelik hizmetler; Müşteriler fiziksel varlıklarına yönelik işlemler için hizmet satın almaktadırlar. Örneğin elbiselerinin temizliği için kuru temizleme hizmeti satın alması gibi.

İnsan zihnine yönelik hizmetler; Hizmetin sunulacağı hedef insanın belleğidir. Bu hizmetler müşteri ile karşılıklı zihinsel ilişkiye girmeyi hedeflemektedir. Bu hizmetler satın alınırken önemli olan nokta müşterilerin hizmeti alırken zihnen buna açık ve hazır olmasıdır.

Soyut varlıklara yönelik hizmetler; Bu tür hizmetler, finansal hizmetler, muhasebecilik, avukatlık, tıbbi teşhis, sigortacılık gibi hizmetler olarak bilinmektedir.

1.4. Hizmet Pazarlaması

Pazarlama kavramının geleneksel pazarlama anlayışından çıkıp, modern pazarlama anlayışına geçmesi sonucunda tüketicilerin, sadece ürüne değil aynı zamanda ürüne bağlı ve ürüne bağlı olmayan hizmetlere de ihtiyaç duydukları görülmektedir. Bu durumda pazarlama işletme faaliyetlerini içeren bir kavram olmaktan çıkmış, bir sosyal süreç olarak da görülmeye başlamıştır (Karahana, 2000:8).

Küreselleşmenin etkisiyle, gelişen dünyada rekabetin ulusal ve uluslararası boyutta artmasıyla işletmeler tüketiciler tarafından tercih edilebilmek için, tüketici odaklı olarak çalışmak ve hizmet kalitesini geliştirip tüketiciye kaliteli hizmet sunmaya özen göstermek zorundadırlar. Bir hizmet işletmesini başka bir işletmeden farklı kılan en önemli faktörlerden biri, rakiplerden daha yüksek kalitede hizmet üretmesi ve sunmasıdır. İşletmeler hizmet kalitesi standartlarını belirlerken müşteri ihtiyaç ve beklentilerini dikkate aldıklarında, rekabet avantajı sağlamış olmaktadır (Ene ve Tatar, 2010:1).

1.5. Hizmet Pazarlamasının Özellikleri

Hizmet işletmelerinde üretilen hizmetlerin kalitesinin nasıl olduğu, üreticilerden çok o hizmeti alan tüketiciler tarafından belirlenmektedir. Üretilen hizmet tüketicilerin beklentilerine cevap verdiği ölçüde müşteri memnuniyeti ortaya çıkmaktadır (Karahana, 2000:116).

İçöz (1996)' e göre hizmet pazarlamasının özellikleri aşağıda yer almaktadır(İçöz, 1996:36).

- *Tüketicilerin istek ve ihtiyaçlarının belirlenmesi ve bunların karşılanmasına yönelik hizmet sunulması,*
- *Pazarlamanın devamlılık gösteren yapısı, kısaca faaliyetlerin süreklilik arz etmesi,*
- *Pazarlama araştırmasının önemi ve hizmet pazarlaması uygulamalarında süreklilik göstermesi,*
- *Hizmet işletmelerinin hizmet veren diğer işletmeler ile arasındaki dayanışma ve bunun gün geçtikçe artan önemi,*
- *Örgüt çapında ve bölümler arasında dayanışmanın gerekliliği ve işletme çapında pazarlama çabalarının bütünlüğü,*
- *Hizmetlerin soyut özelliği ve tüketim ile üretimin genellikle aynı zamanda/yerde gerçekleşmesi nedeniyle müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kalitenin önemi,*
- *Genellikle pazarlama faaliyetlerinin etkinliğini ölçmenin ve rakip işletmelerin pazar etkinlikleri hakkında sağlıklı veri elde etmenin de bir hayli güç olmasıdır.*

1.6. Hizmet Pazarlamasının Yararları

Hizmet pazarlaması faaliyetlerinin amacı, işletmelerin belirlenen amaçlarına ulaşmasını sağlayacak stratejiler geliştirmek ve işletmenin pazar payını ve kar oranını arttırmaktır.

Ekici ve Uraltaş (2010)' a göre hizmet pazarlamasının yararları aşağıda yer almaktadır.

- Daha memnun müşteri portföyü yaratılır.*
- İşletmedeki tüm bölümlerdeki personel ve yöneticiler aynı amaca ulaşmaya çalışır.*
- *Belirlenen müşteri istekleri ve müşterilerin hizmetten beklentileri ile müşteri memnuniyeti oranı artırılmaya çalışılır.*
- *Tüketici istek, ihtiyaç ve beklentilerindeki değişiklikler zamanla saptanır ve değişikliklere karşı gerekli uyum zamanında yapılır.*
- Hizmetlere ilişkin tutundurma faaliyetleri, tüketicilerin algılarına uygun olarak gerçekleştirilir.*
- *Artan iş birliği daha iyi hizmetler ve daha mutlu tüketiciler yaratır.*

-Gerektiğinde diğ er hizmet işletmeleriyle işbirliği yapılarak müşteri memnuniyeti artırılır.

- Başarılı pazarlama programlarının devamı getirilirken, başarısız olanlar kullanımdan çıkarılır.

-Pazarlama  abaları ve pazarlamaya harcanan finansal kaynaklar ile insan kaynakları daha verimli olarak kullanılır.

Ekonomileri gelişmiş ülkelerde hizmet pazarlaması incelendiğinde g   l  ve gelişmiş ekonomiler üzerinde hizmet sektörünün ağırlığının artmakta olduğu ve bunun önemli bir konu halini aldığı görülmektedir.    nk  hizmet sektörünün ekonomiye olan etkisinin büyüklüğü ne kadar çok ise, toplumsal yaşantıya etkisi o derece artacak; istihdam, girişimcilik ve yatırım önemli aşamalar kaydedebilecektir ( atı ve Baydaş, 2008:57).

2. HİZMET KALİTESİ KAVRAMI VE HİZMET KALİTESİNİN ÖLÇÜLMESİ

2.1. Kalite Kavramı

Kalite müşteriye uygunluk, şartlara uygunluk, bir mal veya hizmetin belirli bir ihtiyacı karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakterisklerin tümü ve tüketicinin isteklerine uygunluk derecesi olarak ifade edilmektedir (Mucuk, 2005:175).

Başka bir tanıma göre kalite: bir markanın fonksiyonlarını görebilme konusundaki kabiliyetinin ölçüsüdür. Belirli bir ürünün varoluş nedenine bağlı olarak, gerçekleştirmesi beklenen amaçları gerçekleştirme derecesidir. Kalite, ürünün dayanıklılığı, güvenilirliği, doğruluğu, görünüşü, tamlığı, bakım onarım kolaylığı ve diğer değer verilen özelliklerin bütünüdür (Tek, 1999:360).

Dünyada iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki hızlı gelişmelerle ön plana çıkan küreselleşme, gümrük duvarlarının indirilmesi, dış ticarette korumacılığın azaltılması ve bunlarla bağlantılı olarak uluslararası ticaretin hızla artması, hem iç pazarda hem de dış pazarlarda işletmeleri daha yoğun bir rekabet ortamına sürüklemektedir. Ekonomik sınırların bir ölçüde ortadan kalkmasıyla, mal ve hizmetlerin daha önce görülmemiş boyutlarda artan dolaşımının rekabet üzerinde çok büyük etkileri olmaktadır. Böyle yoğun bir rekabet ortamında işletmelerin iç ve dış pazarlardaki başarılarında kalite gitgide önemi artarak kilit bir rol üstlenen konu olmuştur (Mucuk, 2005:175).

2.2. Hizmet Kalitesi Kavramı

Amerikan Pazarlama Derneği (AMA- American Marketing Association) hizmet kalitesini tüketiciyi memnun edecek şekilde hizmetlerin teslim edilmesi şeklinde tanımlamaktadır. Yüksek kaliteli hizmet ise hizmetin tüketicilerin beklentilerini karşılaması veya beklentilerinin üstünde bir performans göstermesi olarak tanımlanmaktadır (Aksoy ve Erdoğan, 2014:159).

Grönroos (1984)'a göre hizmet, tüketicilerin hizmetten beklentileri ile almış oldukları hizmeti karşılaştırdıkları ve bu karşılaştırma sonucunda tüketicinin algısında oluşan değer yargılarıdır (Grönroos, 1984:37).

Hizmet kalitesinin tanımı yapılırken içsel ve dışsal olmak üzere iki perspektif kullanılmaktadır. İçsel görüşe göre hizmet, sıfır hata ile sunulmalı. Bir başka deyişle en başından her şey doğru ve normlara uygun şekilde yapılmalıdır. Dışsal perspektifte ise müşterilerin algılamaları, beklentileri, memnuniyetleri ve tutumları ile hizmet kalitesi açıklanmaktadır (Sachdev ve Verma, 2004:93-94).

Hizmet kalitesine tüketici beklentileri ve algılamaları açısından bakıldığında, hizmet kalitesi tüketicilerin beklentileri ile algılarının karşılaştırılması ve tüketicilerin algılarının beklentilerini karşılayabilme ve geçebilme yeteneği olarak tanımlanmaktadır. Yapılan karşılaştırma sonucunda tüketicinin algıladığı hizmetin yüksek olması tüketicinin hizmet kalitesini olumlu olarak değerlendirdiği yansıtmaktadır(Duygun ve Okumuş, 2008:19).

Parasuraman vd., (1985) hizmet kalitesini; kişinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmet sonrası hizmet deneyimini kıyaslamaları olarak tanımlamış ve beklenti ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak ölçümlemişlerdir (Parasuraman, vd.,1985:48).

Parasuraman vd., (1985) göre kişilerin hizmete ilişkin beklentisi algılardan yüksek olursa kişiler için algılanan kalite tatmin edici olmaz. Kişilerin bekledikleri hizmetin algıladıkları hizmete eşit ve olması durumunda algılanan kalite tatmin edici olur. Kişilerin algıladıkları kalitenin ideal kalite olarak kabul edilebilmesi için, hizmete ilişkin beklentilerinin algıladıkları performanstan küçük olması gerekmektedir(Parasuraman, vd.,1985:49).

2.3. Hizmet Kalitesinin Önemi

Hizmet kalitesindeki gelişmeler işletmelere daha fazla müşteri kazandırmaktadır ve işletmeler mevcut müşterilerle iş hacmini artırmaktadır. Bir diğer önemli etkisi olarak da işletmenin fiyat yönlü rekabetlerden etkilenmeyeceği ve

hataları telafi etmek için harcanan emek ve masrafı azaltabileceğini gösterilmektedir (Ene ve Tatar, 2010:1).

Kaliteli hizmet anlayışı ve hizmetin ölçülebilmesi sayesinde yaşanan gelişmeler, hizmet sektöründeki tüm işletmeler gibi eğitim kurumlarını da etkilemektedir. Eğitim kurumları, ulusal ve uluslararası düzeyde var olmak ve rekabet edebilmek için kaliteli hizmet anlayışını kendilerine amaç edinmektedirler (Ene ve Tatar, 2010:2).

2.4. Hizmet Kalitesinin Boyutları

Hizmet kalitesi boyutlarını ortaya koyan ve genel kabul gören önemli çalışmalardan biri, hizmet kalitesini on boyutlu olarak belirleyen Parasuraman vd. (1985)' tarafından gerçekleştirilmiştir (Parasuraman, vd.,1985:47).

Parasuraman vd. (1985)' tarafından ortaya konulan on kalite boyutu,

- 1-) Güvenilirlik: Performansın tutarlılığını içerir. İşletmenin söz vermiş olduğu hizmeti doğru ve zamanında yapmasıdır.
- 2-) Karşılık Vermek: Hizmeti yerine getiren personelin hizmeti sunmak için her zaman hazır ve istekli olması.
- 3-)Yetenek: Hizmeti yerine getiren personelin gerekli bilgi ve yeteneğe sahip olmasıdır.
- 4-) Ulaşılabilirlik: Verilen hizmete kolay ve hızlı bir şekilde ulaşma.
- 5-) Nezaket: Müşteri ile ilgilenen personelin kibar ve nazık olması.
- 6-) İletişim: Müşterileri zamanında ve doğru bir iletişim yöntemi ile bilgilendirmek.
- 7-) İnanılrlık: Hizmeti veren işletmenin personelinin inandırıcı olması.
- 8-) Güvenlik: Verilen hizmetin risk ve tehlikeden uzak olması, işletme çalışanlarının bilgi ve nezaketle güven yaratması.
- 9-) Müşteriyi Tanıma/Anlama: Müşterinin ihtiyaçlarını anlamaya gayret göstermek.

10-) Fiziksel Özellikler: Hizmetin fiziksel unsurlarını ekipmanı, çalışanları, araç gereçleri kapsar.

Carman'ın 1990 yılında Servqual ölçeğinden yararlanarak farklı hizmet işletmelerine yönelik yapmış olduğu çalışmalarda, hizmet kalitesi boyutlarının farklı hizmet sektörlerine göre farklılık gösterilebileceğini ve ölçekte yer alan kavramların her sektöre uyarlanabileceğini göstermektedir. Hizmet kalitesi boyutlarının eğitim hizmetlerine uyarlanmış hali Tablo: 2.1'de gösterilmektedir(Duygun ve Okumuş, 2008:23).

Tablo 2.1: Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması

Hizmet Kalitesinin Boyutları	Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması
Güvenilirlik	-Derslerin her zaman ders programına uygun olarak yapılması -Derslerin her zaman vaktinde yapılması -Öğrencilerle ilgili kayıtların hatasız tutulması -Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilerin karşılaştığı problemleri çözmek için içtenlikle davranmaları
Karşılık Verebilmek	-Eğitim Kurumu çalışanlarının öğrencilere hizmet etmeye her zaman istekli olması -Derslerin vaktinde başlaması -Derslerin ne zaman yapılacağı ile ilgili bilgilerin öğrencilere verilmesi -Öğrencilere verilen hizmetlerin, bekletmeden hızlı bir şekilde verilmesi -Öğrencilere verilen hizmetlerin, bekletmeden hızlı bir şekilde verilmesi -Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilerle ilgilenmeyecek kadar meşgul olmaması
Yeterlilik	-Eğitim kurumu çalışanlarının yeterli bilgi ve tecrübeye sahip olması
Ulaşılabilirlik	-Eğitim kurumunun kolay ulaşılabilir bir yerde olması
Saygı	-Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilere gereken saygı ve ilgiyi göstermesi -Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilere bütün içtenlikleri ile hizmet vermesi

Tablo 2.1: devamı

İletişim	-Öğrencilerin şikâyet ve önerilerinin dikkate alınması -Eğitimde meydana gelen aksaklıklardan ve özel durumlardan öğrencilerin haberdar edilmeleri
İnanılrlık	-Öğretmenlerin konularında uzman ve bilgili olması -Öğretmenlerin ders esnasında verdikleri örneklerin yeterliliği ve güncelliği -Öğretmenlerin ders anlatımındaki hitabet becerisi yeterliliği -Öğretmenlerin öğrencilerle iletişim becerisinin yeterliliği -Öğrencilerin derslerde başarılı olmak için aldıkları eğitime güvenmeleri
Güvenlik	-Eğitim kurumunun öğrencilerin kişisel kayıtlarında gizliliği ön planda tutması
Müşteriyi –Öğrenciyi anlamak	-Derslerin öğrencilerin anlayabilecekleri seviyede işlenmesi -Eğitim kurumu çalışanlarının öğrencilerin özel istek ve ihtiyaçlarını anlaması
Fiziksel Varlıklar	- Eğitim kurumunun fiziki ortamının modern görünüşlü olması - Eğitim kurumunun binasının görsel olarak çekici olması - Eğitim kurumunun fiziki ortamının temiz ve düzenli olması - Sınıf ortamlarının ders yapmaya uygun olması - Eğitim kurumunun çalışanlarının düzgün görünüşlü, temiz ve bakımlı olmaları - Derslerde kullanılan eğitim materyallerinin yeterliği

Kaynak: Okumuş, Abdullah ve Duygun, Adnan (2008); “Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki” *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, s. 24.

2.5. Hizmet Kalitesi Modelleri

Hizmet sektöründeki genişleme sonucu ortaya çıkan kalite ölçümü ihtiyacı, hizmet kalitesinin ölçülmesine ilişkin çeşitli kuramların ortaya atılmasına neden olmuştur. Hizmet kalitesini ölçmede kullanılan çok sayıda model geliştirilmiş olmakla birlikte bu bölümde literatürde ön plana çıkan hizmet kalitesi ölçüm modellerini bazıları aşağıda belirtilmiştir (Seth vd., 2005:917).

Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli (Grönroos, 1984), Fark Modeli - SERVQUAL (Parasuraman vd., 1985), SERVPERF Hizmet Kalitesi Modeli (Cronin ve Taylor, 1992), Niteliksel Hizmet Kalitesi Modeli (Haywood-Farmer, 1988), Sentezlenmiş Hizmet Kalitesi Modeli (Brogowicz vd., 1990), Hizmet Kalitesinin İdeal Değeri Modeli (Mattson, 1992), Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli (Spreng ve Mackoy, 1996), P-C-P Nitelik Modeli (Philip ve Hazlett, 1997), Öncül ve Aracı Model (Dabholkar, 2000), Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli (Brady ve Cronin (2001).

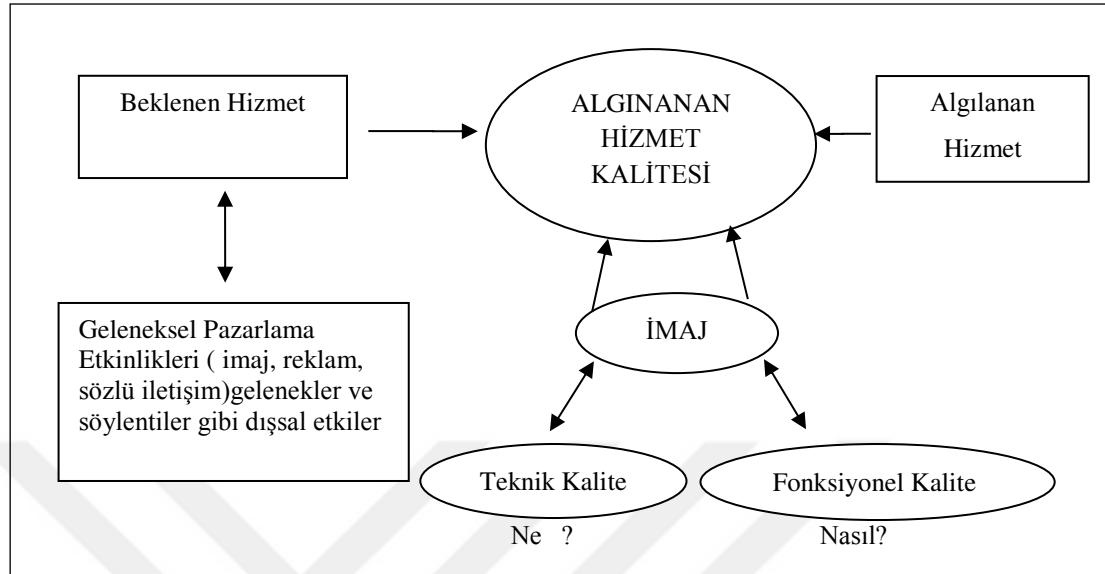
2.5.1. Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli

Kalite değerlendirmeleri sadece hizmetin çıktısıyla oluşmamaktadır. Aynı zamanda hizmet sağlama süreci de değerlendirmeye katılmaktadır. Grönroos, (1984) bir hizmetin toplam kalitesini etkileyen üç önemli boyut olduğunu belirtmektedir. Söz konusu boyutlar; teknik kalite, fonksiyonel kalite ve firma imajıdır. Teknik kalite, hizmet sunumu süreçlerinde müşterinin hizmetten ne elde ettiği ile ilgilidir. Fonksiyonel kalite ise, hizmetin müşteriye nasıl ulaştırıldığı anlamına gelmektedir (Grönroos, 1984:36).

İşletmeler başarılı bir şekilde rekabet edebilmek için, müşterilerin kalite algılarını bilmek ve hizmet kalitesinin nelerden etkilendiği anlamak için çaba göstermek zorundadırlar. Algılanan hizmet kalitesinin yönetilmesi, müşteri tatminine ulaşmak için beklenen ve algılanan hizmetin birbiriyle eşleştirilmesi anlamına gelmektedir (Grönroos, 1988:40).

Grönroos, (1984) tarafından oluşturulan teknik ve fonksiyonel kalite modeli Şekil 2.1’de gösterilmektedir.

Şekil 2.1: Teknik ve Fonksiyonel Kalite Modeli



Kaynak: Christian Grönroos (1984); “A Service Quality Model and Its Marketing Implications,” *European Journal of Marketing*, 18 (4):40.

Şekil 2.1 Teknik ve fonksiyonel kalite modeline göre, algılanan hizmet teknik kalite ve fonksiyonel kaliteye bağlıdır. Teknik kalite “Ne”, fonksiyonel kalite “Nasıl” sorularına cevap verir. Yani hizmet olarak “Ne sunuldu?” ve bu hizmet “Nasıl sunuldu?” şeklindedir. Firmanın imajı da teknik ve fonksiyonel kaliteye bağlı olarak oluşur. Teknik boyutu, müşterilerin hizmet işletmesi ile gerçekleşen her türlü işlemde gerçekte ne aldığı ve hizmet kalitesini değerlendirmek adına tüketici için neyin önemli olduğu boyutudur. Fonksiyonel boyutu müşterinin teknik çıktıyı nasıl elde ettiğidir ki bu müşterinin aldığı hizmet hakkındaki görüşü için önemlidir. İmaj ise hizmet işletmeleri için çok önemlidir ve genel olarak gelenek, ideoloji, söylentiler, halkla ilişkileri kapsayacak şekilde teknik ve fonksiyonel kalitenin bileşimi ile meydana gelmektedir (Grönroos, 1984:40).

Teknik ve fonksiyonel kalite modeli geleneksel pazarlama faaliyetlerine bağlı olarak kalite deneyimlerinin, nasıl bir algılanan hizmet kalitesi ile sonuçlandığı gösterilmektedir. Beklenen kalite pazar iletişimi, ağızdan ağıza iletişim, imaj, tüketici ihtiyaçları gibi faktörlerin bir fonksiyonudur. Pazarlama iletişimi reklam, halkla ilişkiler, imaj ve ağızdan ağıza iletim ise işletme tarafından dolaylı olarak kontrol edilebilen ve kalitenin algılanmasında imaj bir süzgeç görevi görmektedir (Grönroos, 1988: 12).

2.5.2. Fark Modeli- SERVQUAL

Araştırmacılara göre mevcut hizmet kalitesi literatüründe müşterilerin hizmet kalitesini nasıl değerlendirdiği, değerlendirmede kullandıkları boyutların neler olduğu, boyutların farklı müşteri grupları için değişip değişmediği ve müşterilerin beklentilerinin etkileyen faktörlerin neler olduğu konusunda tatmin edici bilgiler bulunmamaktadır (Parasuraman, vd.,1990:34). Bu nedenle araştırmacılar, öncelikle kavramsal bir hizmet kalitesi modelinin geliştirilmesi için gerekli verilere ihtiyaç duymuş, söz konusu verileri toplamak hizmet sektörü yöneticileri ve müşterilerini kapsayan keşfedici araştırmalara girişmişlerdir. Keşfedici araştırma kapsamında tüketicilerle odak grup görüşmeleri, yöneticilerle derinlemesine görüşmeler yapan araştırmacılar ilk olarak hizmet kalitesi konusunda aşağıdaki soruların cevaplanması gerektiğini savunmuşlardır. Sorulara cevap bulmak amacıyla bankacılık, kredi kartı hizmeti, menkul kıymetler komisyonculuğu ve tamir-bakım olmak üzere dört hizmet sektörü belirlenmiştir (Parasuraman vd., 1985:43).

-Hizmet kalitesi, müşteriler tarafından nasıl algılanmaktadır?

-Müşteriler her şeyi içine alan bir değerlendirme mi yapmaktadırlar? Yoksa bir sonuca ulaşmak için hizmetin belli boyutlarını mı değerlendirmektedirler?

-Eğer belli boyutlarını ele alarak bir sonuca ulaşılmakta ise bu boyutlar nelerdir?

- Bu boyutlar farklı hizmet türleri ve farklı müşteri bölümleri içinde değişiklik göstermekte midir?

-Eğer bir hizmetin kalitesinin değerlendirilmesinde müşteri beklentileri önemli bir rol oynuyorsa, bu beklentileri oluşturan ve etkileyen faktörler hangileridir?

Parasuraman vd., (1985) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi modeli derinlemesine görüşmeler dört ayrı hizmet kategorisinden birer işletme seçerek ve her işletmeden özellikle hizmet kalitesi üzerinde etkisi olacağına inanılan tepe yönetim, pazarlama ve müşteri ilişkileri bölümlerinden üç veya dört yönetici ile görüşmüştür. Bu yöntemle toplam 14 yöneticinin hizmet kalitesine yönelik bakış açıları tespit edilmeye çalışılmıştır. Örneğin, hizmet kalitesini kontrol etmek için yöneticilerin ne yaptıkları ve yüksek kaliteli hizmet sunmada hangi güçlüklerle karşılaştıkları hakkında

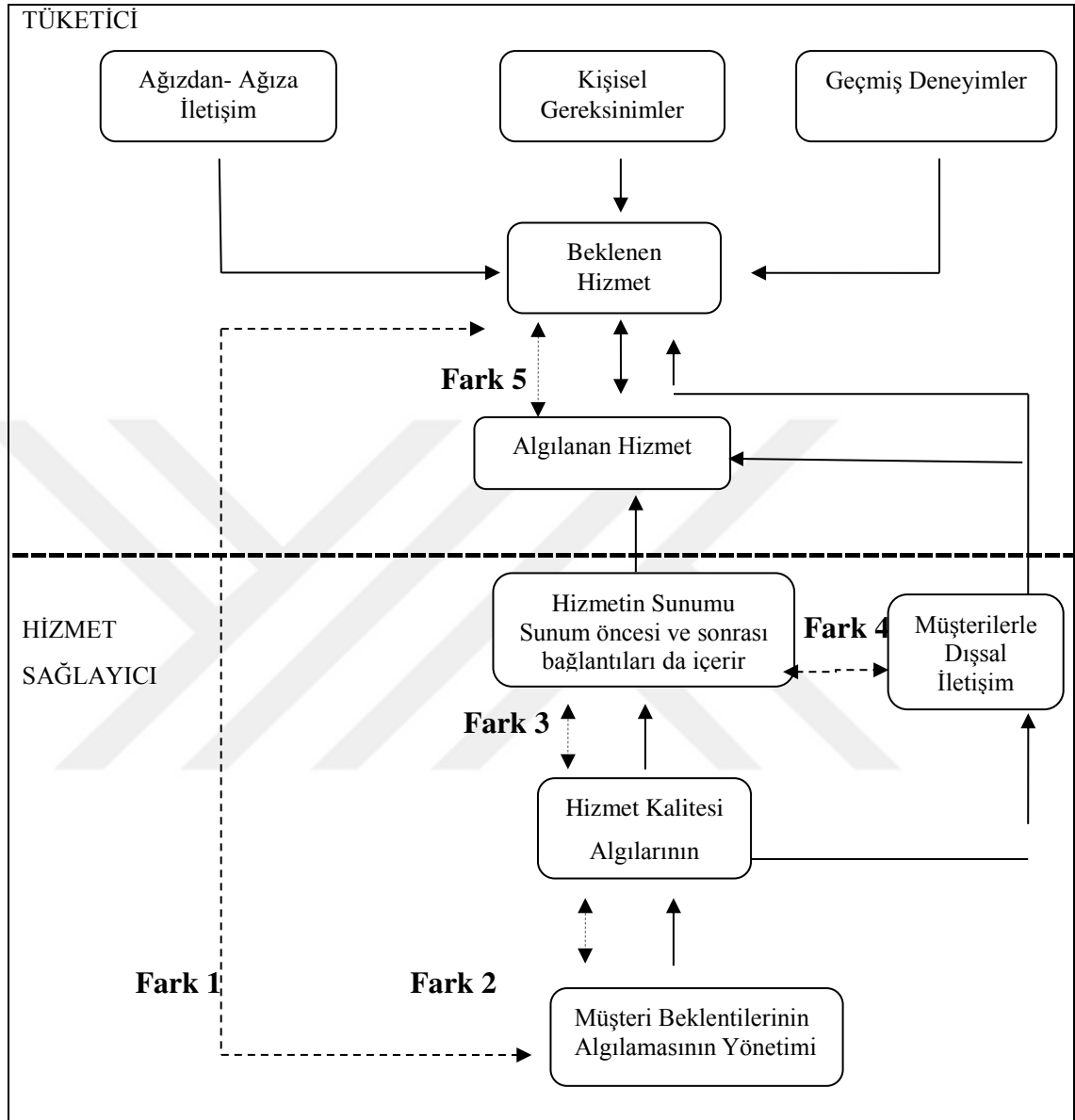
çeşitli sorular sorulmuştur. Ayrıca yöneticilere, hizmet kalitesini değerlendirmede tüketicilerin hangi kriterleri kullandıklarına inandıkları ve tüketici bakış açısı ile hizmet kalitesinin onlar için ne ifade ettiği hakkında da sorular yöneltilerek yanıtlar aranmıştır (Parasuraman vd., 1990:36).

Parasuraman, vd., (1985) firma yöneticileri ile yapılan derinlemesine görüşmelerin sonucunda çeşitli bulgular elde etmişlerdir. Hizmet kalitesini, hizmet veren ve hizmetten yararlanan tarafları dikkate alarak, hem hizmet veren işletmelerin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında, hem de müşterilerin hizmetten bekledikleri ile yararlandıkları gerçek hizmet arasında farkları ve bu farkların algılanan hizmet kalitesini nasıl etkilediğini “Fark Modeli” ile göstermektedirler.

Hizmet Kalitesi ile ilgili Fark Modeli –Servqual Şekil 2.2’de gösterilmektedir.

Bu modelde algılanan hizmet kalitesi müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri (beklenen hizmet) ile yararlandığı gerçek hizmet deneyimini kıyaslamamanın bir sonucu olup, müşterilerin beklentileriyle algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak değerlendirilmektedir. Beklentiler ise müşterinin hizmete ilişkin istek ya da arzularını ifade etmektedir. Söz konusu farklar ve bu farklara neden olan faktörler aşağıda belirtilmiştir (Parasuraman, vd.,1985:44).

Şekil 2.2: Fark Modeli- Servqual



Kaynak: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1985); "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Cilt 49, Sayı 4, s. 44.

Fark 1: Tüketicilerin beklentileri ile bu beklentilerin yönetimce algılanmaması arasındaki farktır. Hizmet yöneticileri genellikle tüketicilerin kalite algıları için gerekli olan özellikleri, tüketicilerin isteklerini karşılamak için hizmetin hangi özelliklerinin olması gerektiğini anlayabilmektedirler. Yani işletmenin müşterilerinin ne istediklerini bilmemesi ve doğru değerlendirmemesi ile alakalıdır.

Fark 2: Yönetimin tüketici beklentileri hakkındaki algılamaları ile algıların hizmet kalitesi özelliklerine aktarılması arasındaki uyumsuzluk sonucunda oluşmaktadır.

İşletme tüketici beklentilerini doğru bir şekilde algılamış olsa bile bunu hizmet standartları haline dönüştüremeyebilir. İkinci fark, tüketicilerin beklentilerine ilişkin yöneticilerin düşündükleri ile hizmet sunumunda koydukları standartlar arasındaki farktır.

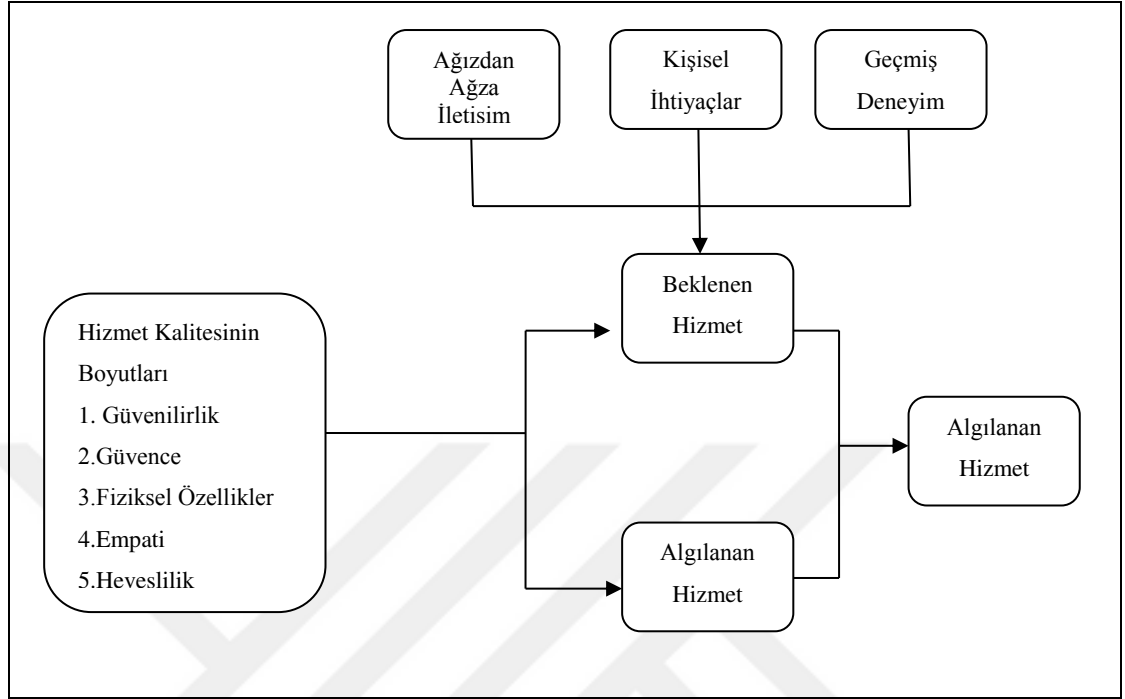
Fark 3: Hizmet kalitesi özellikleri ile hizmetin sunumu arasındaki farktır. Doğru olarak algılanan hizmet kalitesi özelliklerine karşılık tüketiciye hizmetin aktarılmasında eksiklikler olması sonucu oluşan tutarsızlıkla ortaya çıkmaktadır.

Fark 4: Bu fark, hizmet işletmesinin reklamlar, kişisel satış ve halkla ilişkiler gibi dışsal iletişim araçları yoluyla tüketicilerine duyurduğu hizmetin, sunulan hizmetin özelliklerinden farklı olmasından kaynaklanmaktadır. Bu iletişim araçlarıyla hizmetler bazen fazla abartılmakta ve tüketicilere yerine getirilemeyerek vaatlerde bulunabilmektedirler. Bu nedenle, hizmet işletmelerinin pazarlama fonksiyonları ve organizasyon fonksiyonları arasında uyum olması gerekmektedir.

Fark 5: Algılanan hizmet ile beklenen hizmet arasındaki farktır. Tüketicilerin almayı bekledikleri hizmet ile algıladıkları hizmet arasındaki uyumsuzluklardan kaynaklanan farktır. Müşteri tarafından algılanan hizmet kalitesi 5. boşluğun büyüklüğüne ve yönüne bağlı olmaktadır. 5. fark da diğer dört farkın bir fonksiyonu olarak ifade edilebilmektedir.

Parasuraman vd., (1985) tarafından yapılan çalışmalar sonucunda önceki bölümde bahsedilen hizmet kalitesinin on boyutu belirlenmiştir; fakat çalışmalar devam ettikçe, algılanan hizmet kalitesi ile ilgili on faktörden sadece beşinin ilişkili olduğu, bu faktörlerin de kendi aralarında karşılıklı etkileşim içinde bulundukları sonucu ortaya çıkmıştır. Bu boyutları Şekil 2.3’de gösterildiği gibi sıralamak mümkündür (Parasuraman vd., 1985:48).

Şekil 2.3: Algılanan Hizmet Kalitesi



Kaynak: A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml ve Leonard L. Berry (1985); "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Cilt 49, Sayı 4, s. 48.

Tüketicilerin hizmet kalitesini değerlendirmeleri Şekil 2. 3’de gösterilmiştir. Şekil incelendiğinde, Ağızdan ağıza, kişisel ihtiyaçlar, tüketicilerin geçmiş deneyimleri ve dışsal görülmektedir. Diğer taraftan tüketicilerin hizmetlerden beklentileri ve söz konusu hizmetlere yönelik algılarının karşılaştırılmasıyla algılanan hizmet kalitesinin oluştuğu görülmektedir.

Tüketicinin beklediği hizmet ile algıladığı hizmetlerin karşılaştırılması sonucunda “algılanan hizmet kalitesi” oluşmaktadır. Beklenen hizmet algılanan hizmetten büyükse hizmet tatmin edici olmaktan uzaktır ve kabul edilemez bir kalite düzeyi oluşacaktır. Beklenen hizmet algılanan hizmete yaklaşık bir değerdeyse algılanan hizmet tatmin edici bir düzeyde olacaktır. Beklenen hizmet algılanan hizmetten küçük ise algılanan hizmet düzeyi ideal kalite düzeyine ulaşacaktır (Aksoy ve Erdoğan, 2014:168).

Servqual modeline göre algılanan hizmet kalitesinin 5 boyutu Tablo: 2. 2’de gösterilmektedir. Müşterilerin bir hizmetten beklentileri ile hizmeti sunan işletmenin performansından algıladıkları arasındaki farkla ilgilidir. Model iki ana kısımdan oluşmaktadır, birinci bölümde müşterilerin hizmetle ilgili genel beklentilerini

anlamaya yardımcı olacak 5 boyutu temsil eden 22 unsuru bulunmaktadır. Algılamalardan oluşan ikinci bölümde, hizmet üretimi yapan bir işletme hakkındaki müşteri değerlendirmelerini ölçecek 22 değişkenin tamamının karşılaştırılması yapılmaktadır (Butle, 1995:9).

Tablo 2.2: Algılanan Hizmet Kalitesinin 5 Boyutu

Boyutlar	Tanım	Ölçekteki Unsur Sayısı
Fiziksel Özellikler	Hizmet sunmadaki fiziksel olanaklar, araç, gereç, personelin görünüşü ve iletişim metaryelleri	4 ifade (1-4)
Güvenilirlik	Söz verilen hizmetleri doğru ve güvenilir şekilde yerine getirebilme yeteneği	5 ifade (5-9)
Heveslilik	Müşterilere yardım etme istekliliği ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi	4 ifade (10-13)
Güven	Çalışanların bilgili ve nazik olması ve işletmenin müşterilerine güven duygusu uyandırabilme becerileri	4 ifade (14-17)
Empati	İşletmenin kendisini müşterilerin yerine koyması, müşterilerle bire bir ilgilenmesi	5 ifade (18-22)

Kaynak: Francis Buttle (1995); "SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda," *European Journal of Marketing*, Cilt 30, Sayı 1, s. 9.

2.5.3. Servperf Hizmet Kalitesi Modeli

Cronin ve Taylor (1992), Servqual ölçeğini incelemiş ve bu ölçekteki temel soruların hizmet memnuniyetine olan ilgisini araştırmışlardır. Başarıyı ölçmenin, uzun dönem hizmet kalitesi tutumlarını daha iyi yansıttığını önermişlerdir. Servqual ölçeğinin performansı ölçmede yetersiz kaldığını öne sürerek, Servqual ölçeğinde belirtilen beklenti unsurundan vazgeçmişler ve yerine başarı unsurunu kullanmışlardır (Cronin ve Taylor, 1992:55-56).

Cronin ve Taylor'a (1992) göre; algılan yüksek hizmet kalitesi müşteri tatminine yönlendirmektedir. Tatmin olmuş müşteri ise, yeniden satın alma ve tavsiye etme eğiliminde olabilecektir. Algılanan kalite, tatmin ve sadakat arasındaki bu hiyerarşik ilişkinin firma yöneticileri tarafından çok iyi anlaşılması gerekmektedir. Yoğun rekabetle

karşı karşıya kalan firma yöneticileri, müşterilerinin algıladıkları kalite düzeyi, tatmin ve sadakati anlamak ve yönetmek zorundadır.

Hizmetin kavramsallığı ve ölçümü ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştıran Cronin ve Taylor (1992) hesaplanmış farklılık değerlerini algılarla karşılaştırmışlardır. Daha sonra algıların hizmet kalitesi ölçümü için daha iyi bir performans göstergesi olduğu sonucuna varmışlardır. Böylece Servqual'dan farklı bir yaklaşım tarzı sunan, sadece performansa dayalı ölçüm aracı olan Servperf'i geliştirmişlerdir. Servperf oldukça basit bir formül aracılığıyla hizmet kalitesini performansa (hizmet kalitesi= performans) eşitlemektedir. Ayrıca, Servperf uygulayıcıları, müşterilerin işletme süreçlerinin performansını değerlemesi için müşterilere doğrudan basit sorular yöneltmek suretiyle performans hakkında bilgi elde etmektedir (Cronin ve Taylor, 1992:57).

Servqual'ın aksine tek taraflı ölçek kullanılan bir modeldir. Servqual modelinde kullanılan fark değerleri yerine beklenti skorları değerlendirmeye katılmaz. Tek taraflı ölçek kullanılarak algılanan hizmet kalitesinin belirleyicisi olarak sadece algılanan hizmet performansı dikkate alınmaktadır (Öztaş, 2010:108).

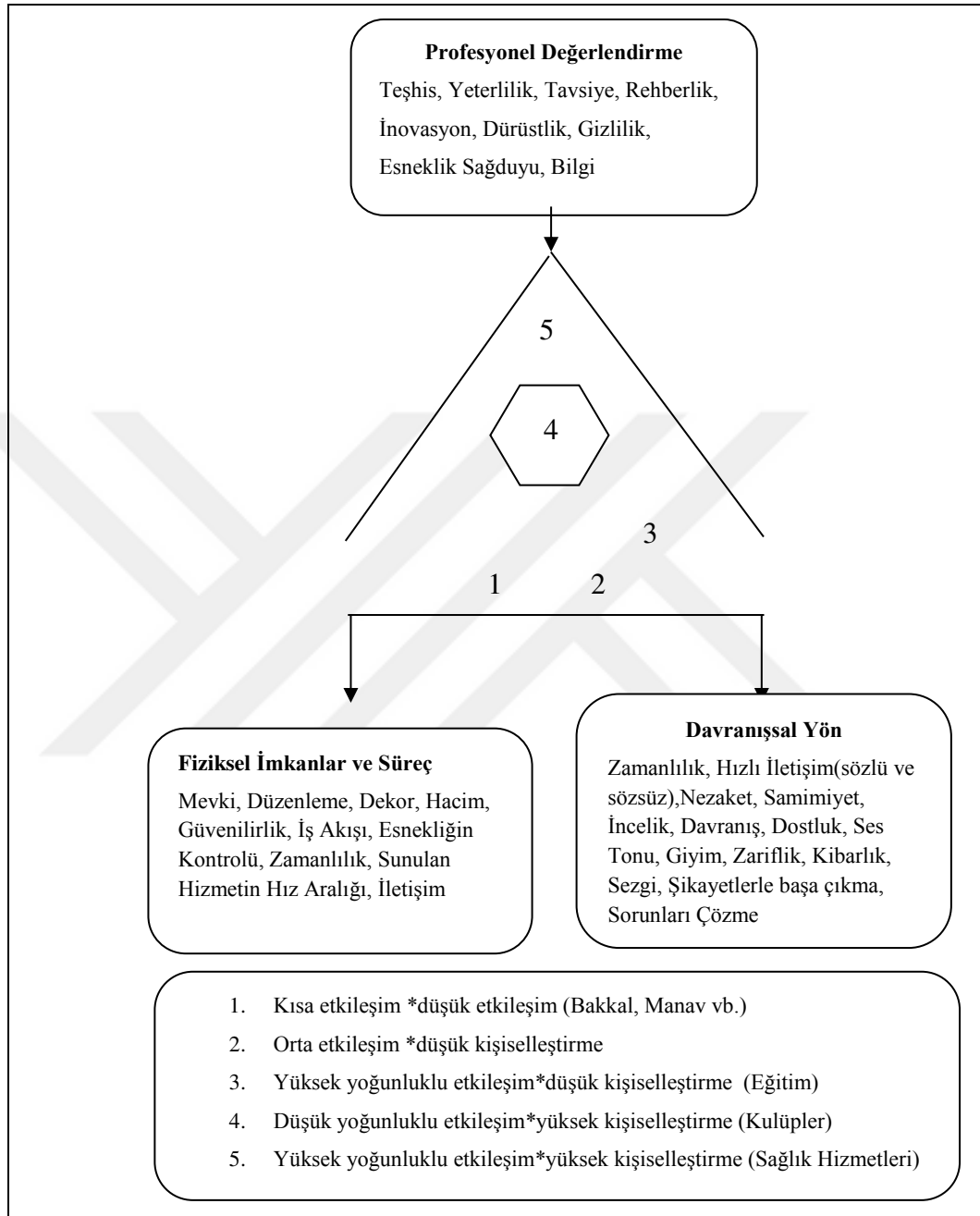
Cronin ve Taylor, 1994 regresyon analiz yönteminin Servqual ve Servperf ölçeklerinin değerlendirmelerinde en geçerli yöntem olduğunu ileri sürmüşlerdir. Çünkü her iki ölçek de likert ölçeği kullanılmıştır (Cronin ve Taylor, 1994: 129).

SERVPERF ölçeği cevaplayıcıların performans algılarıyla beklentileri otomatik olarak değerlendirdiklerini varsaymaktadır. Bu nedenle beklentinin ölçülmesinin gereksiz olduğunu savunmaktadır. Performans algılarının tüketicilerin beklenen ve gerçek hizmet değerlendirmeleri sonucu oluştuğunu belirtmektedir (Cronin ve Taylor, 1994: 127).

2.5.4. Niteliksel Hizmet Kalite Modeli

Niteliksel hizmet kalite modeli 1988 yılında Haywood Farmer tarafından geliştirilmiştir. Modele göre bir hizmet işletmesi tüketicilerin tercihleri ile beklentilerini eşitlemeyi başarırsa yüksek kaliteye sahiptir. Bu model hizmet işletmesini en iyi kalite yönetimi için üç temel boyutta incelemektedir; fiziksel imkânlar ve süreç, davranışsal yön ve profesyonel değerlendirmedir (Haywood-Farmer, 1988:20).

Şekil 2.4: Niteliksel Hizmet Kalite Modeli



Kaynak: Seth, Nitin; Deshmukh, S G; Vrat, Prem (2005); "Service Quality Models: A Review: *The International Journal of Quality & Reliability Management*; 22, 8/9; ProQuest Central pg. 919

Niteliksel hizmet kalite modeli oluşturan boyutlar Şekil 2. 4’de gösterildiği gibi belirtilmiştir. Kalite bileşenlerinden herhangi biri üzerinden fazla yoğunlaşıp diğerleri göz ardı edilirse işletmeler için olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Modelde farklı tipteki hizmet ortalamalarına iletişim-etkileşim, hizmetin kişiye özel uyarılması ve emek yoğunluğu yerleştirilmeye çalışılmıştır. Örneğin müşteri ile etkileşimi ve iş gücü

hassasiyeti düşük seviyede olan hizmetler, modelin fiziksel olanaklar ve hizmetler kısmına yerleştirilmiştir (Seth vd.,2005:920).

2.5.5. Sentezlenmiş Hizmet Kalite Modeli

Bu model Brogowicz vd., (1990) tarafından geleneksel yönetsel çerçeve ile hizmet tasarımı, operasyonlarını ve pazarlama etkinliklerini bütünleştirmektedir. Sentezlenmiş hizmet kalite modelinin amacı, hizmet kalitesi ile ilişkili boyutları planlama, uygulama ve kontrolden oluşan geleneksel yönetim çerçevesinde tanımlamaktır (Brogowicz vd., 1990:28).

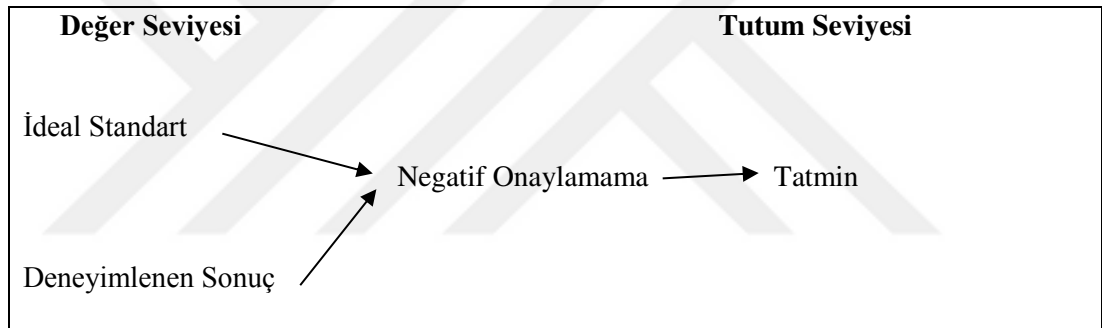


çıktılarını modelleyerek, ideal standartlar ve tecrübe sonucu elde edilen verileri karşılaştırmıştır (Mattsson, 1992:22).

Bu modelde karşılaştırma için ideal standartlarla, deneyimlenen çıktıların kullanılması önerilir. Hizmeti almadan önceki ideal standartlar ile hizmeti aldıktan sonraki çıktıya dair deneyimlerin farkı, negatif onaylamamayı bu da müşteri tatminini belirler. Model ayrıca ideal bir standardın oluşturulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması için yeni bir öğrenme perspektifi sunmaktadır (Seth vd., 2005: 921).

Mattson, (1992)'un önerdiği hizmet kalitesini ideal değer modeli Şekil:2.6'da gösterilmektedir.

Şekil 2.6: Hizmet Kalitesinin İdeal Değeri Modeli



Kaynak: Mattsson, J. (1992); "A Service Quality Model Based on an Ideal Value Standard". *International Journal of Service Industry Management*. Vol.3 No.3,pp: 22.

2.5.7. Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli

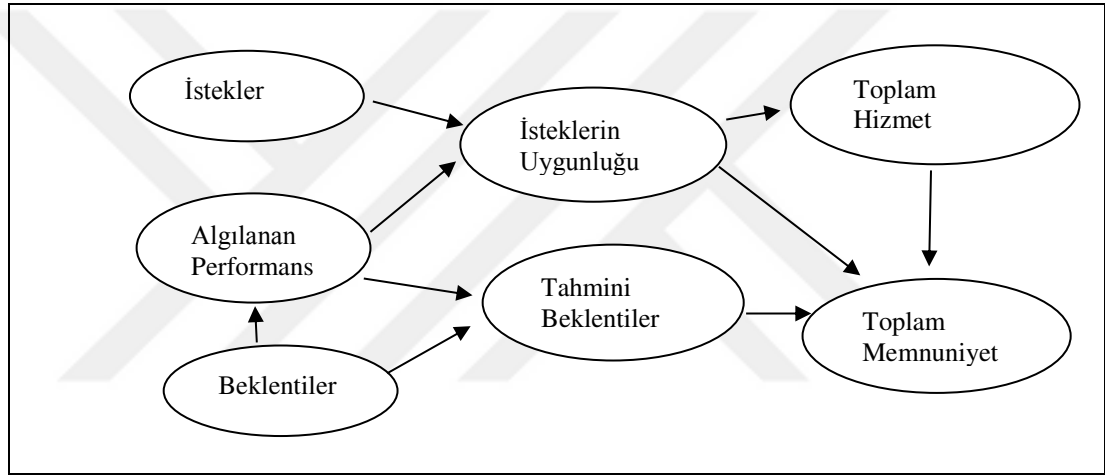
Oliver 1993'de tüketici memnuniyeti ve hizmet kalitesini bütünleştiren algılanan hizmet kalitesi ve memnuniyet modelidir. Bu modelde, memnuniyet kalitenin hem de kalitesizliğin boyutlarına ilişkin öngörülen tüketici beklentilerinin karşılanmamasının fonksiyonudur. Hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyetinin esas belirleyicisi müşterilerin arzularıdır (Spreng ve Mackoy, 1996:203)

Bu model müşteri memnuniyeti ve algılanan hizmet kalitesinin anlayışını kolaylaştırmaya çalışmaktadır. Model beklenti, algılanan performans istekleri ve arzulanan eğilimin genel hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetindeki etkilerinin altını çizmektedir. Bunlar 10 tavsiye etme niteliği aracılığı ile ölçülmektedir: Randevu vermedeki uygunluk, personelin cana yakınlığı, soruları dinleyen danışman, doğru

bilgi veren danışman, danışmanın bilgisi, tutarlı tavsiye, uzun vadeli planlamada yardımcı olan danışman, doğru iş ve kariyer seçiminde yardımcı olan danışman, kişisel hayat konusuna ilgililer ve personel profesyoneldir (Spreng ve Mackoy, 1996:205).

Şekil 2.7’de görüldüğü gibi hizmet kalitesi, hizmet kalitesinin boyutlarına ilişkin idealler ile algılanan performansın karşılaştırılması sonucunda şekillenir (Spreng ve Mackoy, 1996:203).

Şekil 2.7:Algılanan Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet Modeli



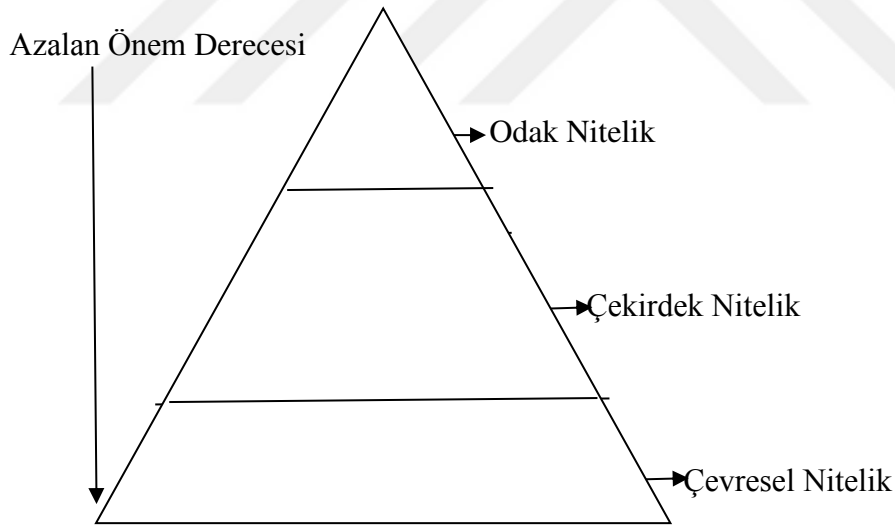
Kaynak: Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing*, Vol.72.No:2. P.203.

2.5.8. P-C-P Nitelik Modeli

Philip ve Hazlet (1997) belirli bir işletmenin hizmet kalitesini ölçmek için hiyerarşik bir yapıya sahip olan P-C-P Nitelik Modeli önermişlerdir. Bu modele göre kalitenin üç ana kısmı vardır. Bunlar: (Pivotal-Odak, Core-Çekirdek ve Peripheral-Çevresel) ve model adını bu üç sınıfın bas harflerinden almaktadır. Model herhangi bir hizmet sektöründe hizmet kalitesi düzeyini belirlemede kullanılabilecek basit, etkili ve genel çerçeve sunmaktadır. Her hizmet alanı, bu üç nitelik düzeyine en uygun olan boyutta müşterilerini dikkate alarak karar vermektedir (Philip ve Hazlet, 1997:280-281).

Şekil 2.8’deki PCP Nitelik modeli, üç tip hizmet özelliğine dayanan bir hizmet kalitesi modelidir. Bu özelliklerin temel sınıflandırması; odak (pivotal), çekirdek (core), çevresel (periphal) şeklindedir. Bu modele göre tüm hizmetler birbiri üzerine binen üç alana sahiptir ve bu boyutlar hizmet kalitesini belirler. Odak nitelikler çekirdekte konumlanır ve müşterinin organizasyona yaklaşma kararında en etkili olan boyuttur. Bu özellikler hizmet noktasının “çıktıları” ya da son ürünleridir. Çekirdek nitelikler odak niteliklerin çevresindedir. İnsanlar, süreçler ve hizmet organizasyonunun yapısının karışımından oluşur. Modelin üçüncü seviyesi çevresel nitelikler ise lüks olarak tanımlanabilen ekstra niteliklerdir ve odak ve çekirdek niteliklerin beklentileri karşılaması ile birlikte hizmet deneyimini mükemmelleştiren niteliklere karşılık gelir (Philip ve Hazlett, 1997:273-274).

Şekil 2.8: P-C-P Nitelik Modeli



Kaynak: Philip, George ve Shirley-Ann Hazlett (1997); “The Measurement of Service Quality: A New P-C-P Attributes Model,” *International Journal of Quality & Reliability Management*, Cilt 14, Sayı 3, s. 274.

Şekil 2.8’ P-C-P Nitelik modelinde en önemli nitelik odak niteliktir (Philip ve Hazlett, 1997:274).

Odak Nitelik; Hizmet süreci sonunda müşterinin almayı ya da ulaşmayı umduğu, hizmet noktasının son ürünü ya da çıktısıdır.

Çekirdek Nitelik; Odak niteliklere erişmek için tüketicinin etkileşimde olması gereken insanlar, süreçler ve organizasyonel yapılarıdır.

Çevresel Nitelik; Hizmet noktası etrafında bulunan ekstra niteliklerdir.

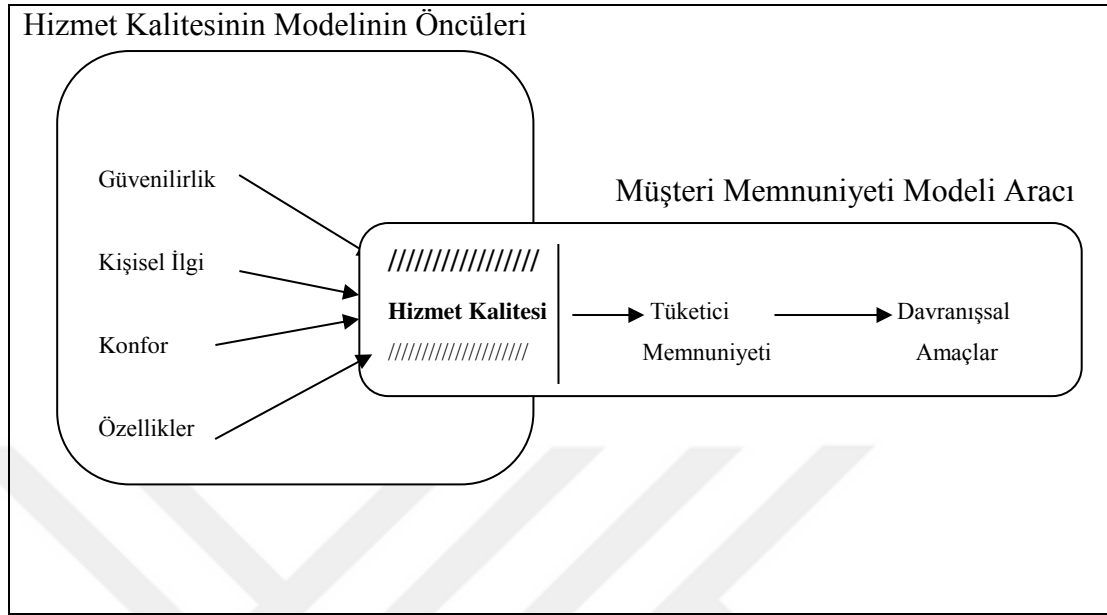
2.5.9. Öncül ve Aracı Model

Dabholkar vd. tarafından 2000 yılında hizmet kalitesinin kavramsal açıdan daha derinlemesine incelenmesi ile ilgili bir modeldir. Hizmet kalitesinin boyutlar açısından değerlendirmesine eleştirel bir bakış getirerek, davranışsal amaçların incelenmesini ve hizmet kalitesinin öncülerine odaklanmasının gerekliliği düşüncesi üzerine kurulmuştur (Dabholkar vd. 2000:142).

Bu model müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve davranışsal amaçlar, arasındaki ilişki nasıldır, müşteri memnuniyetinin belirleyicileri nelerdir, bu belirleyicileri ile hizmet kalitesinin belirleyicileri arasında bir ilişki var mıdır? Sorularına cevap aranmaktadır (Seth vd.,2005: 937).

Tüketicinin ilk olarak hizmet hakkında birtakım beklentiler içerisine girdiğini, tüketicinin tutumlarını ise bu beklentilerin oluşturduğunu belirtmektedir. Tüketici, oluşan tutum ve aldığı hizmet arasında karşılaştırma yaparak kalite kararına varacaktır ve daha sonraki hizmet alımlarında önceki deneyimindeki beklentilerini, tutumlarını ve tatmin seviyesini dikkate alarak satın alma kararını verecektir (Dabholkar, vd., 2000: 146).

Model, hizmet kalitesiyle ilgili kavramsal konularda daha derin bir anlayış sağlamak için öncüllerin incelenmesi, sonuçlara ve uzlaşmalara değinilmesi gerektiğini vurgulamaktadır. Bu model hizmet kalitesindeki bazı kavramsal konuları Şekil 2.9 aracılığı ile şöyle açıklamaktadır (Dabholkar, vd., 2000:145).

Şekil 2.9: Öncül ve Aracı Model

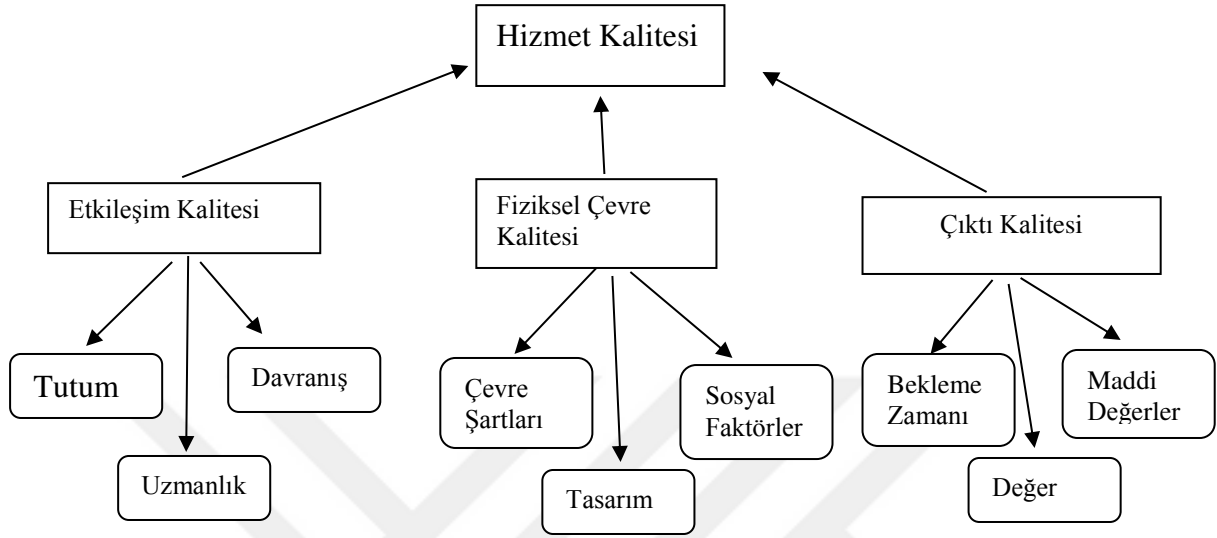
Kaynak: Dabholkar, P. A., Shephard, D. C., & Thorpe, D. I. (2000). Comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, 76(2), 145.

2.5.10. Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli

Brady ve Cronin (2001) tarafından önerilmiştir. Bu modele göre hizmet kalitesini; etkileşim kalitesi, fiziksel çevre kalitesi ve çıktı kalitesi oluşturmaktadır. Etkileşim kalitesi, hizmet dağıtımında çalışan - müşteri ilişkilerinde ortaya çıkan ve hizmet değişiminde hizmet algısını etkileyen, hizmet çalışanlarının tutumları, davranışlarını ve hizmet konusundaki uzmanlıklarından oluşur. Fiziksel çevre kalitesi, hizmet sunumunun yapılacağı ortam ile ilgilidir. Fiziksel çevreyi oluşturan çevre şartları, çevrenin tasarımı ve sosyal faktörlerden oluşmaktadır. Çıktı kalitesini etkileyen boyutlar bekleme zamanı, maddi değerler ve değerlerden oluşmaktadır (Brady ve Cronin, 2001:40).

Hiyararşik hizmet kalite modelini oluşturan boyutlar ve alt unsurları Şekil 2.10 da gösterilmektedir.

Şekil 2.10: Hiyerarşik Hizmet Kalite Modeli



Kaynak: Michael K. Brady and J. Joseph Cronin Jr. (Jul., 2001), "Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach", The Journal of Marketing, Vol. 65, No. 3 pp. 37.

3. EĞİTİM SEKTÖRÜNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ: BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Katkısı

Bu araştırmanın amacı, yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin öğrenci açısından daha önemli olduğunu ortaya koymak ve yapılacak analizler sonucunda yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına bir katkı sağlamaktır. Bu araştırmada tanımlanan amaca ulaşmak için, aşağıda sıralanan analizler yapılarak bilimsel veriler toplanmıştır;

- Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentilerinin analizi
- Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarının analizi
- Beklentiler ve algılar arasındaki farkın analizi

Araştırmada Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin aldıkları hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi, bu öğrencilerin üniversitede aldıkları hizmet kalitesi düzeyinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığının incelenmiştir.

Yapılan anket çalışmasındaki sorularla aşağıdaki maddelerin analiz edilmesi hedeflenmiştir.

*Bülent Ecevit Üniversitesindeki öğrencilerin, kaliteli bir üniversitede verilen eğitim ve hizmetin kalitesine yönelik beklenti düzeyleri.

*Öğrencilerinin Bülent Ecevit Üniversitesinde verilen hizmetin kalitesine yönelik algı düzeyleri.

* Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ve algılamaları arasında farkın olup olmadığının belirlenmesi

* Bülent Ecevit Üniversitesinde öğrencilerin belirli sınıflandırma ve demografik özelliklerine göre üniversitelerinde verilen hizmet kalitesine yönelik algı ve beklentileri arasındaki anlamlı farklılık durumlarının incelenmesi.

3.2. Araştırmanın Kapsamı

Bu araştırma eğitim sektöründe yapılmıştır. Eğitim sektöründe faaliyet gösteren Yükseköğretim kurumlarını kapsamaktadır.

Araştırmanın kapsamına yönelik eğitim, eğitimde kalite ve üniversite kavramlarına kısaca değinmek gerekirse,

Eğitim, bireye çevresinde olan değişimleri karşılayabilmek ve değiştirecek biçimde yeni davranışlar kazandırma sürecidir (Büyük ve Taşkın, 2003:7).

Eğitimde kalitenin tanımı “eğitimde mükemmellik” olarak tanımlanmıştır (Filiz, vd., 2007:303). Kalite bir unsurun değil çok farklı değişkenlerin etkileşimi sonucu ortaya çıkan bir durumdur. Bundan dolayı, Eğitimde kaliteyi hem tasarımda kalite, hem de süreçte kalite şeklinde incelemek mümkündür. Tasarımda kalite, kaliteli bir ürün için gerekli unsurlardır. Kalite ve unsurları bir bütündür. Tasarımda kalite, hem çıktı (örneğin, öğrencilerin ihtiyaçlarını karşılayan akademik bir program) hem de süreç ile (örneğin, müfredat, araç-gereç, planlama ve programı etkileyen diğer faktörler) ilgilidir(Aytekin ve Serin, 2009:85).

Üniversite: Bilimsel özerkliğe ve kamu tüzel kişiliğine sahip yüksek düzeyde eğitim - öğretim, bilimsel araştırma, yayın ve danışmanlık yapan; fakülte, enstitü, yüksekokul ve benzeri kuruluş ve birimlerden oluşan bir yükseköğretim kurumudur (Yükseköğretim Kanunu, 1981:5348). Çağdaş üniversite, ülkenin önemli sorunlarına çözüm üreten, ülkesini geliştiren ve onu ileri ülkeler düzeyine çıkarmada lokomotif görevi üstlenen, insanların sosyal ve kültürel yönden gelişmelerine katkıda bulunan, yeterli fiziki imkanlara sahip, bünyesinde kaliteli öğretim elemanları bulunan, gerekli araç ve gereçle donatılmış, öğrencisine her türlü sosyal imkanı hazırlayan, araştırma ve inceleme yapabilmek için yeterli imkana sahip olan ve çağın getirdiği teknolojik imkanları, bilgiyi öğrencilerine ve öğretim elemanlarına sunabilen üniversitedir.

Bir üniversitedeki eğitim süreci üç kısımda incelenmektedir (Gençyılmaz ve Zaim, 1999:24):

- Eğitim,
- Araştırma ve Yayınlar,
- Sosyal Faaliyetler ve Olanaklar.

Bu bölümlerin her birinin başarılı bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için hizmet alt yapı donanımının ve bir kalite güvence bölümünün oluşturulması gerekmektedir. Bir kuruluşun kalitesini gösteren en önemli göstergelerden bir tanesi o kuruluştaki bilgi akışı ve haberleşme sistemindeki başarısıdır. Özellikle günümüz koşullarında internet, intranet gibi haberleşme olanaklarından ne ölçüde yararlanıldığı gerek öğrencilerin gerekse öğretim üyelerinin yapacakları çalışmalar açısından son derece önemli olmaktadır. Ayrıca laboratuvarlar, kütüphane, yemekhane, yatılı kalan öğrenciler için yatakhaneler, servisler, öğrenci kayıt sistemi, vb. tesis edilmesi ve bunların sürekli olarak kontrol edilmesi de bir yükseköğretim kurumunun idari açıdan kaliteli bir yönetimi sağlayabilmesi yönünden son derece önemlidir(Gençyılmaz ve Zaim, 1999:24):

Üniversiteler ülkelerin kalkınması ve gelişmesi için gerekli bilgilerin üretildiği ve insan kaynaklarının yetiştirildiği kurumlardır. Bu nedenle üniversiteler artık ulusların geleceğini belirleyen belli başlı kurumlar arasında yerlerini almışlardır. Eğitim-öğretim belirli bir süreci kapsamakta ve uzun vadede sonucunu göstermektedir. Ülkenin sosyal ve ekonomik kalkınmasını sağlayan insan gücünü hazırlayan araç olarak, gün geçtikçe ekonominin temel yatırımı haline gelmektedir. Kısacası eğitim, bireyi geliştirdiği, diğer taraftan ülkenin bilimsel, ekonomik, sosyal ve kültürel kalkınmasını sağladığı için önemlidir ve değeri iyi algılanmalıdır (Aytekin ve Serin, 2009:84).

Üniversite öğrencilerinin üniversiteden çeşitli düzeylerde eğitsel (akademik), sosyal, kültürel, sportif vb. beklentileri vardır. Üniversite öğrencilerinin beklentilerine uygun ve amaçlarını karşılayan nitelikli bir eğitim sürecinden geçerek mezun olmaları, aynı zamanda toplumun gereksinim ve beklentilerinin karşılanmasına da hizmet edebilir (Şahin, vd., 2011:433).

Eğitim kurumlarının hizmet kalitesi üniversitelerde öğrenim gören öğrencilerin üniversitelerinden gerek eğitim-öğretim düzeyi, gerek sosyal kültürel aktiviteler ve gerekse kendilerine gösterilen ilgi bakımından memnuniyetlerinin ölçülmesiyle belirlenebilir. Öğrencilerin beklentilerinin ölçülmesi bazı değişkenlerde oldukça kolayken bazılarında ise oldukça zordur. Örneğin üniversitelerde bulunan kütüphane, dokümantasyon veya materyal bakımından ele alındığında bunları sayılarla ifade edip ölçmek kolay olabilir fakat öğrencilerin kendilerine gösterilen ilgi veya kültürel aktiviteler kriterine göre beklenti hem öğrenciden öğrenciye değişeceğinden hem de bunu sayılarla değerlendirebilmenin güç olacağından Servqual ve benzeri ölçekler geliştirilmiştir. Genel olarak hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş bu ölçek eğitim kurumlarına da uygulanmış olup özellikle son yıllarda oldukça anlamlı sonuçlar elde edilmiştir (Filiz, vd., 2007:304).

Üniversitelerde verilen öğretim hizmetlerinin kaliteli olmasının yanında, öğrencilerin zorunlu ihtiyaçlarının yani yemek, barınma, güvenlik, fiziksel ekipmanlar ve öğrencilerin sosyalleşmesi için spor, sanat ve kültürel faaliyet ihtiyaçları da öğrenci beklentilerine göre tespit edilip bu beklentilere cevap verebilecek hizmetleri sağlanmalıdır (Dilşeker ve Tayyar, 2012:185).

Üniversiteler toplumların bilimsel, ekonomik, teknolojik, sosyal ve kültürel gelişmelerinde önemli rol oynamaktadır. Üniversite; toplumsal ve bireysel yaşam kalitesini iyileştirmek için bilimsel ve teknik bilgi ile mesleki becerileri sağlayan dinamik bir kurum olarak toplumsal katmanlar arasında geçiş sağlamaktadır. Öte yandan yeni ekonominin büyüyen etkisi, yükselen beklentiler, sosyal talep ve mali kısıtlamaların birleşen etkisi altında yükseköğrenim, değişim için güçlü dış baskıların etkisine maruz kalmaktadır. Bu yeni politik, ekonomik ve içsel düzenleme pratiği içinde eğitimsel çevrenin dönüşümü, kalite değerlendirmeye dayalı olarak öğrencilerin doyum, tutum, gereksinim ve deneyimlerini araştırmaya üniversiteleri giderek daha çok yönlendirmektedir (Şahin, vd., 2011:433).

Yükseköğretim kurumlarının temel amacı, hizmet sürecinin hem girdisi hem de çıktısı konumundaki öğrencilerin tatmin edilmesi ve topluma nitelikli işgücü kazandırılmasıdır. Topluma nitelikli işgücünün kazandırılması ise, sunulan hizmetin

kalitesine bağlıdır. Bir hizmet işletmesi olarak eğitim kurumlarının kalitelerini arttırabilmeleri, öğretim elemanlarının kaliteli eğitimden ne anladıkları ile sundukları hizmetin niteliğinin bilinmesi gerekir. Kalite faaliyetlerinin hareket noktası ise, öğrencilerin ve eğitimcilerin birbirlerinden ve kurumdan beklentileri olmalıdır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Hipotez, bir araştırma probleminin çözümü için, doğrulanması ya da yanlışlanması gereken önermedir. Her bilimsel çalışma, bazı soruları sormayı gerektirir. Bir savın doğrulanması ya da reddedilmesi ele alınan hipotezin doğrulanması ya da aksinin ortaya konması ile mümkündür (Alınacak ve İslamoğlu, 2013:31).

Aşağıda sıralanan hipotezlerde Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerin cinsiyetleri, öğretim sistemleri, öğrenim gördükleri okulları ve sınıflarının hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin beklenti ve algıları arasında bir farklılık olup olmadığı ölçülmeye çalışılmıştır.

Öğrencilerin Cinsiyeti ile İlgili Hipotez Testleri,

H1: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri cinsiyetleri açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Fiziksel Özellikler”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güvenilirlik”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güven”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Empati”**ye ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algıları cinsiyetleri açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Öğretim Sistemi ile ilgili Hipotez Testleri

H3: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri öğretim sistemi açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algıları öğretim sistemi açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Okul ile ilgili Hipotez Testleri

H5: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri okul açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H5e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algıları okul açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H6e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Öğrencilerin Öğrenim Gördüğü Sınıf ile ilgili Hipotez Testleri

H7: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri sınıf açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H7a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H7b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H7c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H7d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H7e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin algıları Sınıf açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H8e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı ile Beklenti ortalamaları farkının hipotez testleri

H9: Öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **Empati**”ye ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

3.4. Araştırmanın Ölçekleri

Bu araştırmada, Bülent Ecevit Üniversitesinde sunulan hizmetin kalitesini ölçmek üzere daha öncede belirtildiği gibi, Parasuraman, vd., (1985) tarafından geliştirilen Servqual modeli kullanılmıştır. Hizmet kalitesini soyut olmaktan çıkarıp, somut değerler içinde ölçebilmek amacıyla geliştirilen çeşitli modeller araştırmanın teorik bölümünde detaylı olarak incelenmiştir.

Servqual modeli Parasuraman, vd., (1985) tarafından geliştirilen çok ölçekli ve kapsamlı modeldir. Modelde “kaliteli” olarak tanımlanabilen hizmetler için bir hizmette bulunması gereken olası özellikler araştırılmış ve 22 değişken elde edilmiştir. Modele göre; tüketicilerin hizmeti almadan önce belirlenen bu değişkenler hakkında çeşitli beklentileri bulunmakta, hizmeti aldıktan sonra, beklentileri ile aldıkları hizmeti kıyaslamaktadırlar. Alınan hizmet beklentilerini karşılıyor ise hizmetin “kaliteli” olduğu sonucuna varılmaktadır. Buna göre; “Hizmet Kalitesi = Algılanan Hizmet Kalitesi -Beklenen Hizmet Kalitesidir”. Sonuç pozitif çıkarsa memnuniyetlilik vardır.

3.5. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örneklemi

Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğinin sağlanmasında, probleme ilişkin verilerin hatasız toplanması en önemli faktörlerden biridir. Probleme ilişkin verilerin alınacağı birimlerin, nitelik ve nicelik açısından ana kütleyi temsil etmesi gerekmektedir. Ana kütleyi temsil edebilecek birimleri belirleme yöntemine örnekleme yöntemi, seçilen birimlerin oluşturduğu kütleye örneklem adı verilmektedir (Erdoğan ve Yazıcıoğlu, 2011:69).

Araştırmanın evrenini 01.01.2015 tarihi itibarı ile Bülent Ecevit Üniversitesine kayıtlı ve öğrenim görmekte olan Farabi Kampüsündeki 10.755 öğrenci oluşturmaktadır. Bülent Ecevit Üniversitesi ile ilgili kısa bir bilgi vermek gerekirse; Üniversitenin çekirdeğini teşkil eden Mühendislik Fakültesi’nin orijini 1924 yılında kurulan Maden Mühendislik Mektebi’ne kadar uzanmaktadır. Bu kurum sırasıyla Maden Meslek ve Başçavuşları Okulu, Maden Teknik Okulu, Mühendislik Mimarlık Akademisi aşamalarından geçerek 2809 Sayılı Kanunla Hacettepe Üniversitesi Rektörlüğüne bağlanarak Zonguldak Mühendislik Fakültesi adını almış ve 11.07.1992

tarikh 21281 sayılı Resmi Gazete'de yayımlanarak yürürlüğe giren 3837 Sayılı Kanunun Ek 9. maddesi ile Zonguldak Karaelmas Üniversitesi adıyla Üniversitemiz kurulmuştur. Üniversitemizin adı 11.04.2012 tarih 28261 sayılı Resmi Gazete’de yayınlanan 6287 sayılı kanunun 18. maddesi uyarınca **“Bülent Ecevit Üniversitesi”** olarak değiştirilmiştir (Faaliyet Raporu:14).

Üniversitede 11 Fakülte, 3 Enstitü, 1 Konservatuar, 3 Yüksekokul ve 7 Meslek Yüksekokulu bulunmaktadır (BEÜ. Faaliyet Raporu:16).

Bülent Ecevit Üniversitenin 01.01.2015 tarihi itibari ile öğrenci işleri daire başkanlığı E- Kampüs verilerine göre, ön lisans 9.974, lisans 15.247 lisansüstü 1.282 toplam 26.503 öğrencisi vardır. Farabi Kampüsünde ise aşağıdaki Tablo3.2 ve Tablo 3.3’de belirtildiği gibi 10.755 öğrenci öğrenim görmektedir. Bu öğrencilerin 465 tanesine anket uygulanmıştır.

Tablo 3.1: Bülent Ecevit Üniversitesi Farabi Kampüsü 2014-2015 Eğitim Öğretim Yılı Öğrenim Gören Öğrenci Mevcutları (01.01.2015)

FAKÜLTE/YO/MYO	I. Öğretim			II. Öğretim			TOPLAM		
	K	E	Toplam	K	E	Toplam	K	E	Toplam
İKTİSADİ VE İDARİ BİL. FAK.	1334	863	2197	792	815	1607	2126	1678	3804
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	513	1567	2080	221	1104	1325	734	2671	3405
FEN-EDEBİYAT FAKÜLTESİ	797	410	1207	251	162	413	1048	572	1620
İLAHİYAT FAKÜLTESİ	183	89	272	157	112	269	340	201	541
BEDEN EĞT. VE SPOR Y.O	71	113	184	0	0	0	71	113	184
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	247	246	493	42	83	125	289	329	618
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	171	412	583	0	0	0	171	412	583
TOPLAM	3316	3700	7016	1463	2276	3739	4779	5976	10755

Tablo 3.2: Okullara Göre Anket Dağılımı

Okullar	Toplam	Yapılan Anket	Yüzde (%)
İKTİSADİ VE İDARİ BİL. FAK.	3804	161	4,23
MÜHENDİSLİK FAKÜLTESİ	3405	124	3,64
FEN-EDEBİYAT FAKÜLTESİ	1620	64	3,95
İLAHİYAT FAKÜLTESİ	541	55	10,2
BEDEN EĞT. VE SPOR Y.O	184	20	10,9
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ	618	22	3,55
FEN BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ	583	19	3,25
TOPLAM	10755	465	4,32

Araştırmanın evrenini 01.01.2015 tarihi itibarı ile Bülent Ecevit Üniversitesine kayıtlı ve öğrenim görmekte olan Farabi Kampüsündeki 10.755 öğrenci oluşturmaktadır. Anketin uygulama kolaylığı bakımından kolayda örnekleme yöntemi seçilmiştir.

Hedef kitledeki birey sayısı biliniyorsa örneklem formülü aşağıdaki gibi oluşturulur(Erdoğan ve Yazıcıoğlu, 2011:56-87).

$$n = N \cdot t^2 \cdot p \cdot q / d^2(N-1) + t^2 \cdot p \cdot q \text{ şeklinde ifade edilir.}$$

Burada;

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n: Örneklem hacmini (örnekleme girecek birey sayısı)

p: İncelenen olayın oluş sıklığını (gerçekleşme olasılığı)

q: İncelenen olayın olmayış sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t: Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosunda bulunan teorik değeri

d: olayın oluş sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örnekleme hatasını göstermektedir.

Araştırmada örnek çapını en büyük yapmak için $p+q=1$ şartını sağlamak koşuluyla $p=q=0.5$ alınmıştır. Yığındaki birey sayısı, toplam kayıtlı öğrenci sayısı olarak 10.755 olarak alınmıştır. Bu çalışmada; duyarlılık (d) %5 (0.05) ve %95 güvenirlik için 1.96 olan t değeri yaklaşık 2 olarak kabul edilmiştir.

Bu bilgiler ile örnek çapı aşağıdaki şekilde hesaplanır:

$$n = 10755 \cdot 2^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5 / 0.05^2 \cdot (10755 - 1) + 2^2 \cdot 0.05 \cdot 0.5 = 385,6912$$

Araştırmada 500 anket formu kullanılmıştır. Yanıtlanan anketlerin incelenmesi sonucunda geçersiz olduğu tespit edilen 35 anket değerlendirme dışı bırakılmış ve 465 anket değerlendirilmiştir. Bu rakamın yukarıda hesaplanan örneklem hacminden büyük olmasıyla, örneklem üzerinde yapılan analizlerden elde edilen sonuçların, ana kütleye yönelik olarak yorumlanması açısından önemli kabul edilmiştir.

3.6. Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi

Araştırmamızda veri toplama aracıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket formunun hazırlanmasında daha önce belirttiğimiz gibi Parasuraman vd., (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğindeki beklentiler ve algılara yönelik 22 şer önermesi ele alınmıştır. Araştırmanın birinci bölümünde Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin demografik bilgilerini belirlemek amaçlı sorular yer almaktadır. Bu bölümde anket uygulaması yapılan örneklem cinsiyeti, öğrenim görmekte olduğu birimi, öğrenim görmekte olduğu öğretim sistemi, öğrenim görmekte olduğu sınıfı ile ilgili bilgilerin elde edilmesi amaçlanmıştır.

Anket formunun ikinci bölümünde beklentileri ifade eden genel 22 önerme ele alınmıştır. Amaç katılımcıların ilk önce genel anlamda beklentilerinin neler olduğu yönündeki görüşlerine başvurmaktır.

Anketin son bölümü olan üçüncü bölümde ise Bülent Ecevit Üniversitesinin öğrencilerinin kendi üniversitelerine yönelik eğitim hizmet kalite algılarını ölçmek üzere diğer 22'lik önermeler ele alınmıştır. Öğrencilerden 22 tane önermeye önce kaliteli bir üniversite için hizmet kalitesi düzeyinin öğrenci için beklentileri daha

sonrada şu an eğitim aldıkları üniversitenin kalite düzeyi için, 5’li likert ölçeği kullanılmıştır. Katılımcıların 1’den 5’e kadar ne derece katıldıklarını belirtmeleri istenmiştir. Önermelere katılma dereceleri 1-Hiç katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Tamamen katılıyorum olarak ifade edilmiştir. Daha sonra bu anket verileri SPSS 22 programında analiz edilip yorumlanmıştır.

Anketin saha uygulaması 2014-2015 öğretim yılı bahar yarısında mart ayında uygulanmaya başlanmış ve mayıs ayının sonunda bitirilmiştir.

Algılanan hizmet kalitesi, tüketicilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmet alımı sonrası deneyimini kıyaslamasının bir sonucu olup, tüketicilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman vd., 1985:46). Literatürde yoğun olarak kullanılan hizmet kalitesi ölçeği, Parasuraman vd., (1985)'nin geliştirdikleri hizmet kalitesinde açıklık modelinin beşinci açıklığından yola çıkılarak öncelikle on boyutlu olarak belirlenmiştir. Daha sonra bu boyutlardan yola çıkılarak beş boyutlu bir ölçüm geliştirilmiştir. Literatürde SERVQUAL olarak ifade edilen ölçekle beş boyutlu olarak ölçülen hizmet kalitesi boyutları; fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati boyutlarından oluşmaktadır (Parasuraman vd., 1988:29).

Tablo 3.3: Servqual Boyutları ve Unsur Sayıları

Boyutlar	Ölçekteki Unsur Sayısı
Fiziksel Özellikler	4 unsur (1-4)
Güvenilirlik	5 unsur (5-9)
Heveslilik	4 unsur (10-13)
Güven	4 unsur (14-17)
Empati	5 unsur (18-22)

Kaynak: Parasuraman, A., V. Zeithaml ve L. L. Berry, Delivering Service Quality: Balancing Customer Perceptions and Expectations, New York, The Free Press, 1990b, s.47.

Bu araştırmada Servqual ölçeğine uygun olarak hazırlanan anket formundaki boyutlar ve bu boyutlara ait önermeler aşağıda verilmiştir:

Beklentiler Bölümü

1. Fiziksel Özellikler: Üniversitede kullanılan binaların, araç, gereçlerin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümüyle ilgili önermeler (1- 4)

1. Kaliteli bir üniversite teknolojiye uygun ve modern araç gereç ve donanım (yazı tahtası, projeksiyon, bilgisayar, masa, koltuk, sıra, vb.) sahip olmalıdır.
2. Kaliteli bir üniversitenin tesisleri (amfi, sınıf, konferans salonu, spor salonu, yemekhane, kütüphane, laboratuvar, vb.) görsel olarak çekici ve cazip olmalıdır.
3. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlü olmalıdır.
4. Kaliteli bir üniversitedeki fiziksel unsurların görünümü, sunulan hizmetin niteliğine uygun olmalıdır.

2. Güvenilirlik: Üniversitenin hizmetlerinde kusursuzluk, verilen sözleri zamanında ve her zaman yerine getirmekle ilgili önermeler (5-9)

5. Kaliteli bir üniversite herhangi bir şeyi belirli bir zamanda gerçekleştirmeyi vaat ettiğinde, bunu yerine getirmelidir.
6. Kaliteli bir üniversite, öğrencilerin herhangi bir problemi olduğunda, güven verici ve anlayışlı olmalıdır.
7. Kaliteli bir üniversite güvenilir olmalıdır.
8. Kaliteli bir üniversite hizmetlerini, gerçekleştirmeyi vaat ettiği zamanda yerine getirmelidir.
9. Kaliteli bir üniversitede kayıtlar (devamsızlık, sınav notları, öğrenci bilgileri, vb.) doğru olarak tutulmalıdır.

3. Heveslilik: Üniversitenin zamanında ve hızlı hizmet sunması, yardımseverlik, hizmet sunmaya gösterilen heveslilikle ilgili önermeler (10-13)

10. Kaliteli bir üniversitede sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmelidir.
11. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) gerçekleştirecekleri hizmetleri geciktirmeden (zamanında) sunmalıdır.
12. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere yardımcı olmaya her zaman istekli olmalıdır.

13. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) çok fazla meşgul olmamalı ve öğrencilerin soru ve isteklerine hızlı bir şekilde (zamanında) cevap vermelidir.

4. Güven: Üniversitede çalışanların bilgisi, saygılı olması ve öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerileri, anlayış, dürüstlük, tehlikelere karşı teminat vermesiyle ilgili önermeler (14-17)

14. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere güven vermelidir.

15. Kaliteli bir üniversitede öğrenciler, çalışanlarla (akademik ve idari personel) gerçekleştirdikleri işlemlerde kendilerini güvende hissetmelidir.

16. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere karşı daima nazik (kibar) davranmalıdır.

17. Kaliteli bir üniversite, çalışanlarına (akademik ve idari personel) öğrencilere en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için yeterli desteği vermelidir.

5. Empati: Üniversitenin ve çalışanlarının öğrencilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı, ulaşılabilirlik, öğrenciyi anlama, dinleme, ihtiyaçlarına cevap verebilmekle ilgili önermeler (18-22)

18. Kaliteli bir üniversite öğrencilerle bireysel olarak ilgilenmelidir.

19. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerle kişisel olarak ilgilenmelidir.

20. Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibi olmalıdır.

21. Kaliteli bir üniversite öğrencilerinin menfaatlerini (çıkarlarını, iyiliğini) her şeyin üstünde tutmalıdır.

22. Kaliteli bir üniversitenin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygun olmalıdır.

Algular Bölümü

1. Fiziksel Özellikler: Üniversitede kullanılan binaların, araç, gereçlerin, personelin ve hizmet verilen yerin fiziki görünümüyle ilgili önermeler (1- 4)

1. Bülent Ecevit Üniversitesi teknolojiye uygun ve modern araç gereç ve donanım (yazı tahtası, projeksiyon, bilgisayar, masa, koltuk, sıra, vb.) sahiptir.
2. Bülent Ecevit Üniversitesinin tesisleri (amfi, sınıf, konferans salonu, spor salonu, yemekhane, kütüphane, laboratuvar, vb.) görsel olarak çekici ve caziptir.
3. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlüdür.
4. Bülent Ecevit Üniversitesindeki fiziksel unsurların görünümü, sunulan hizmetin niteliğine uygundur.

2. Güvenilirlik: Üniversitenin hizmetlerinde kusursuzluk, verilen sözleri zamanında ve her zaman yerine getirmekle ilgili önermeler (5-9)

5. Bülent Ecevit Üniversitesi herhangi bir şeyi belirli bir zamanda gerçekleştirmeyi vaat ettiğinde, bunu yerine getirmektedir.
6. Bülent Ecevit Üniversitesi, öğrencilerin herhangi bir problemi olduğunda, güven verici ve anlayışlıdır.
7. Bülent Ecevit Üniversitesi güvenilirdir.
8. Bülent Ecevit Üniversitesi hizmetlerini, gerçekleştirmeyi vaat ettiği zamanda yerine getirmektedir.
9. Bülent Ecevit Üniversitesinde kayıtlar (devamsızlık, sınav notları, öğrenci bilgileri, vb.) doğru olarak tutulmaktadır.

3. Heveslilik: Üniversitenin zamanında ve hızlı hizmet sunması, yardımseverlik, hizmet sunmaya gösterilen heveslilikle ilgili önermeler (10-13)

10. Bülent Ecevit Üniversitesinde sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmektedir.
11. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) gerçekleştirecekleri hizmetleri geciktirmeden (zamanında) sunmaktadır.
12. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere yardımcı olmaya her zaman isteklidir.

13. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) çok fazla meşgul olmamalı ve öğrencilerin soru ve isteklerine hızlı bir şekilde (zamanında) cevap vermektedir

4. Güven: Üniversitede çalışanların bilgisi, saygılı olması ve öğrencilerde güven duygusu uyandırma becerileri, anlayış, dürüstlük, tehlikelere karşı teminat vermesiyle ilgili önermeler (14-17)

14. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere güven vermektedir.

15. Bülent Ecevit Üniversitesinde öğrenciler, çalışanlarla (akademik ve idari personel) gerçekleştirdikleri işlemlerde kendilerini güvende hissetmektedir.

16. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere karşı daima nazik (kibar) davranmaktadır.

17. Bülent Ecevit Üniversitesi, çalışanlarına (akademik ve idari personel) öğrencilere en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için yeterli desteği vermektedir.

5. Empati: Üniversitenin ve çalışanlarının öğrencilere kişisel ilgi göstermesi ve duyarlılığı, ulaşılabilirlik, öğrenciyi anlama, dinleme, ihtiyaçlarına cevap verebilmekle ilgili önermeler (18-22)

18. Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerle bireysel olarak ilgilenmektedir.

19. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerle kişisel olarak ilgilenmektedir.

20. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibidir.

21. Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin menfaatlerini (çıkarlarını, iyiliğini) her şeyin üstünde tutmaktadır.

22. Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygundur.

3.7. Araştırmanın Analiz Yöntemi

Servqual modeli Parasuraman vd., tarafından geliştirilen çok ölçekli ve kapsamlı modeldir. Modelde “kaliteli” olarak tanımlanabilen hizmetler için bir hizmette bulunması gereken olası özellikler araştırılmış ve 22 değişken elde edilmiştir.

Modele göre; tüketicilerin hizmeti almadan önce belirlenen bu değişkenler hakkında çeşitli beklentileri bulunmakta, hizmeti aldıktan sonra, beklentileri ile aldıkları hizmeti kıyaslamaktadırlar.

Araştırmada anket yoluyla elde edilen 465 katılımcının anket verileri SPSS 22 programına girilerek istatistiksel analizler yapılmıştır.

Anket yoluyla elde edilen verilerin analizinde kullanılan yöntemler aşağıda belirtilmiştir.

- Frekans ve Çapraz Tablolar
- Cronbach-Alfa (güvenilirlik analizi)
- Bağımlı iki örneklem t testi
- Bağımsız iki örneklem t testi
- Anova Testi

4. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

4.1. Frekans ve Çapraz Tablolara Göre Bulgular ve Yorumlar

Frekans tablosu, veri setinde yer alan benzer değerlerin kaç tane birimde gözlemlendiğini ya da belirli bir değer aralığında kaç tane birimin gözlemlendiğini bu değerlere sahip birim sayılarını düzenli biçimde gösteren tablolardır (Özdamar, 2013:139).

Çapraz tablolar, iki değişkenin karşılıklı alt seçeneklerini (kategori, sınıf, değer) birlikte gösteren tablolardır (Özdamar, 2013:150).

Tablo 4.1: Ankete Katılan Öğrencilerin Cinsiyet Değişkenine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans	Yüzde(%)	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
KIZ	266	57,2	57,2	57,2
ERKEK	199	42,8	42,8	100,0
Toplam	465	100,0	100,0	

Tablo 4.1’de görüldüğü üzere ankete katılan öğrencilerin %57.2’sini kız, % 42.8’ini erkek öğrenciler oluşturmaktadır. Kız öğrenciler daha fazla katılım göstermektedir.

Tablo 4.2: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğrenim Görmekte Olduğu Okula Göre Dağılımı

Birimler	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
İİBF	161	34,6	34,6	34,6
MÜHENDİSLİK	124	26,7	26,7	61,3
İLAHİYAT	55	11,8	11,8	73,1
FEN EDEBİYAT	64	13,8	13,8	86,9
SOSYAL BİL. ENS.	22	4,7	4,7	91,6
FEN BİL. ENS.	19	4,1	4,1	95,7
BESYO	20	4,3	4,3	100,0
Toplam	465	100,0	100,0	

Tablo 4.2’de görüldüğü üzere Farabi kampüsünde okuyan öğrencilerin öğrenim görmekte olduğu birimlere göre; İİBF %34.6 (161) ile ankete katılımın en fazla olduğu birim olmuştur. Diğer birimler ise Mühendislik % 26.7, İlahiyat %11.8,

Fen Edebiyat %13.8, Sosyal Bilimler Enstitüsü %4.7, Beden Eğitimi ve Spor Yüksek Okulu % 4.3 ve en düşük katılım olan Fen Bilimleri Enstitüsü %4.1'dir.

Tablo 4.3: Ankete Katılan Öğrencilerin Öğretim Sistemi Değişkenine Göre Dağılımı

Öğretim Sistemi	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
Normal Öğrt.	318	68,4	68,4	68,4
II. Öğretim	147	31,6	31,6	100,0
Toplam	465	100,0	100,0	

Tablo 4.3'te görüldüğü üzere ankete katılan öğrencilerin öğretim sistemine göre %68.4 normal öğretim, %31.6'sı ikinci öğretim öğrencileri oluşturmaktadır.

Tablo 4.4: Ankete Katılan Öğrencilerin Sınıf Değişkenine Göre Dağılımı

Sınıf	Frekans	Yüzde (%)	Geçerli Yüzde	Birikimli Yüzde
HAZIRLIK	12	2,6	2,6	2,6
1.SINIF	91	19,6	19,6	22,2
2.SINIF	169	36,3	36,3	58,5
3.SINIF	86	18,5	18,5	77,0
4.SINIF	107	23,0	23,0	100,0
Toplam	465	100,0	100,0	

Tablo 4.4'te görüldüğü üzere ankete katılan öğrencilerin sınıf durumlarına göre; % 2.6'sı hazırlık, %19.6'sı 1. sınıf, %36.3'ü 2. sınıf, %18.5'i 3. sınıf, ve % 23'ünü 4. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır.

Tablo 4.5: Ankete Katılan Öğrencilerin Fiziksel Özellikler Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı

Madde	Beklenti			Algı		
	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Ortalama	Standart Sapma
F1	465	4,6688	0,55125	465	3,2151	1,01550
F2	465	4,6645	0,54072	465	2,9613	0,99709
F3	465	4,4516	0,70887	465	3,5183	0,84855
F4	465	4,5398	0,56765	465	3,2774	0,86005
Ort.	465	4,5811	0,59212	465	3,2430	0,93029

Ankete katılan öğrencilerin “Fiziksel Özellikler” boyutunda yer alan önermelere ilişkin ifadeleri Tablo 4.5’te verilmiştir. Fiziksel özellikler boyutuyla ilgili en yüksek beklenti F1 (Ort. 4,66) “Kaliteli bir Üniversite teknolojiye uygun modern araç gereç ve donanım (yazı tahtası, projeksiyon, bilgisayar, masa, koltuk, sıra, vb.) sahip olmalıdır.” Önermesi olmuştur. Fiziksel özellikler boyutuyla ilgili en yüksek algı F3 (Ort. 3,51) “Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve İdari personel) iyi giyimli (Şık) ve temiz görünümlüdür.” önermesi olmuştur. Genel olarak beklentiler ortalama 4,4’ten daha yüksektir, Kaliteli Üniversitede beklenen fiziksel özelliklerin dereceleri yüksek ve birbirilerine yakın derecelerdir. Buna karşın algıların geneli ortalama 4’ün altında kalmıştır, öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu “Fiziksel Özellikler” ile ilgili boyuttaki algıları, beklentileriyle karşılaştırıldığında daha düşüktür.

Tablo 4.6: Ankete Katılan Öğrencilerin Güvenilirlik Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı

Madde	Beklenti			Algı		
	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Ortalama	Standart Sapma
G1	465	4,7527	0,45143	465	3,2366	0,93539
G2	465	4,7419	0,47122	465	3,0989	0,95530
G3	465	4,7484	0,50335	465	3,4000	0,88765
G4	465	4,6968	0,50482	465	3,2301	0,87393
G5	465	4,5462	0,78955	465	3,3398	1,00034
Ort.	465	4,6972	0,54407	465	3,2610	0,93052

Ankete katılan öğrencilerin “Güvenilirlik” boyutunda yer alan önermelere ilişkin ifadeleri Tablo 6’da verilmiştir. Güvenilirlik boyutuyla ilgili en yüksek beklenti G1 (Ort. 4,75) “Kaliteli bir üniversite herhangi bir şeyi belirli bir zamanda gerçekleştirmeyi vaat ettiğinde, bunu yerine getirmelidir” önermesi olmuştur. Güvenilirlik boyutuyla ilgili en yüksek algı G3 (Ort. 3,40) “Bülent Ecevit Üniversitesinin güvenilirdir.” önermesi olmuştur. Genel olarak beklentiler ortalama 4,5’ten daha yüksek olarak gözlenmiştir, kaliteli üniversitede beklenen güvenilirlik dereceleri yüksek ve birbirilerine yakın derecelerdir. Buna karşın algılanan

güvenilirlik boyutlarının geneli ortalama 4'ün altında kalmıştır, öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu “Güvenilirlik” ile ilgili boyuttaki algıları, beklentileriyle karşılaştırıldığında daha düşüktür.

Tablo 4.7: Ankete Katılan Öğrencilerin Heveslilik Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı

Madde	Beklenti			Algı		
	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Ortalama	Standart Sapma
H1	465	4,7183	0,49588	465	3,4860	1,01938
H2	465	4,6946	0,53867	465	3,2280	0,98462
H3	465	4,6774	0,53662	465	3,1032	0,99681
H4	465	4,4688	0,74539	465	3,0366	0,97642
Ort.	465	4,6397	0,57914	465	3,2134	0,99430

Ankete katılan öğrencilerin “Heveslilik” boyutunda yer alan önermelere ilişkin ifadeleri Tablo 4.7’de verilmiştir. Heveslilik boyutuyla ilgili en yüksek beklenti H1 (Ort. 4,71) “Kaliteli bir üniversitede sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmelidir.” Önermesi olmuştur. Heveslilik boyutuyla ilgili en yüksek algı H1 (Ort. 3,48) “Bülent Ecevit Üniversitesinde sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmektedir.” önermesi olmuştur. Genel olarak beklentiler ortalama 4,4’ten daha yüksektir. Kaliteli üniversitede beklenen heveslilik dereceleri yüksek ve birbirilerine yakın derecelerdir. Buna karşın algıların geneli ortalama 4’ün altında kalmıştır, öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu “Heveslilik” ile ilgili boyuttaki algıları, beklentileriyle karşılaştırıldığında daha düşüktür.

Tablo 4.8: Ankete Katılan Öğrencilerin Güven Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı

Madde	Beklenti			Algı		
	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Ortalama	Standart Sapma
GN1	465	4,7032	0,50652	465	3,2280	0,87079
GN2	465	4,6538	0,49839	465	3,2581	0,87226
GN3	465	4,6882	0,50809	465	3,1419	1,02199
GN4	465	4,6946	0,50565	465	3,2968	0,87721
Ort.	465	4,6849	0,50466	465	3,2312	0,91056

Ankete katılan öğrencilerin “Güven” boyutunda yer alan önermelere ilişkin ifadeleri Tablo 4.8’de verilmiştir. Güven boyutuyla ilgili en yüksek beklenti GN1 (Ort. 4,7) “Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere güven vermelidir.” Önermesi olmuştur. Güven boyutuyla ilgili en yüksek algı GN4 (Ort. 3,29) “Bülent Ecevit Üniversitesi, çalışanlarına (akademik ve idari personel) öğrencilere en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için yeterli desteği vermektedir”. Önermesi olmuştur. Genel olarak beklentiler ortalama 4,6’dan daha yüksek olarak gözlenmiştir, Kaliteli Üniversitede beklenen güven dereceleri yüksek ve birbirlerine yakın derecelerdir. Buna karşın algılar çoğunlukla ortalama 4’ün altında kalmıştır, öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu “Güven” ile ilgili boyuttaki algıları, beklentileriyle karşılaştırıldığında daha düşüktür.

Tablo 4.9: Ankete Katılan Öğrencilerin Empati Boyutundaki Önermelere İlişkin İfadelerin Dağılımı

Madde	Beklenti			Algı		
	N	Ortalama	Standart Sapma	N	Ortalama	Standart Sapma
E1	465	4,4194	0,74745	465	2,8065	1,03243
E2	465	4,3806	0,77073	465	2,7742	1,01634
E3	465	4,3935	0,80003	465	2,6624	1,01284
E4	465	4,2925	0,88598	465	2,7161	1,05713
E5	465	4,4452	0,83673	465	3,2473	1,07133
Ort.	465	4,3862	0,80818	465	2,8413	1,03801

Ankete katılan öğrencilerin “Empati” boyutunda yer alan önermelere ilişkin ifadeleri Tablo 4.9’da verilmiştir. Empati boyutuyla ilgili en yüksek beklenti E5 (Ort. 4,44) “Kaliteli bir üniversitenin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygun olmalıdır”. Önermesi olmuştur. Empati boyutuyla ilgili en yüksek algı E5 (Ort. 3,24) “Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygundur.” Önermesi olmuştur. Genel olarak beklentiler ortalama 4,2’den daha yüksek olarak gözlenmiştir, Kaliteli Üniversitede beklenen Empati dereceleri yüksek ve birbirilerine yakın derecelerdir. Buna karşın algılar çoğunlukla ortalama 4’ün altında kalmıştır, öğrencilerin kendi üniversitelerinin sunduğu “Empati” ile ilgili boyuttaki algıları, beklentileriyle karşılaştırıldığında daha düşüktür.

4.2. Güvenilirlik Analizi

Genel olarak istatistik bir analize başlamadan önce araştırmada kullanılacak değişkenlerin önce geçerliliği daha sonrada güvenilirliğinin ölçülmesi gerekmektedir. Geçerlilik, analizde kullanılacak değişkenlerin incelenen konuyla ilgili ve onu ölçmeye yönelik olmasını, güvenilirliğin ise ilgili değişkenlerin iç tutarlılığını test etmektedir (Albayrak, 2006:179).

Güvenilirlik, bir ölçüm aracının benzer koşullarda, benzer girdilerle yapılan farklı ölçümlerde benzer sonuçlar vermesidir. Ölçüm aracının güvenilirliğini test etmek için istatistiksel yöntemlerden en yaygın olarak kullanılan Cronbach Alfa Katsayısı yöntemidir (Alınacak ve İslamoğlu, 2013:278).

Cronbach Alfa Katsayısı yönteminde alfa katsayısı, ölçekteki k sorularının varyansları toplamının genel varyansa oranlanması yoluyla hesaplanmaktadır. Buradaki Alfa katsayısı 0 ile 1 arasında standart bir değişime tabii olmaktadır (Kalaycı, 2010: 405). Cronbach Alfa Katsayısı 1’e yaklaştıkça ölçekteki sorular arasındaki içsel uyumun yüksek olduğu söylenmektedir. Genel olarak ölçeğin güvenilirliği alfa kat sayısına bağlı olarak şu şekilde yorumlanır (Alınacak ve İslamoğlu, 2013: 278).

$0.00 < \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir.

$0.41 < \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür.

$0.61 < \alpha < 0.80$ ise ölçek güvenilirliği kabul edilebilir seviyededir.

$0.81 < \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Çalışmamızda “SERVQUAL” ölçeğinin uygulanması söz konusu olduğu için; Beklentiler ve Algılar olarak iki başlık altında ve bunların her birinin altındaki beş boyutunun alfa testi sonucu Cronbach Alfa Katsayısı verileri, Tablo 4.10’da verilmiştir.

Tablo 4.10’da görüldüğü üzere Beklentilere yönelik alfa katsayısı 0.882, Algılara yönelik alfa katsayısı 0.862 olarak hesaplanmış ve her iki katsayıda ölçeklerin güvenilirliği kabul edilebilir seviye sahip olduğunu ifade etmektedir.

Tablo 4.10: Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçeğin Boyutları	Ölçekteki Unsur Sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
Beklentiler Bölümü	22	0.882
Fiziksel Özellikler	4	0.714
Güvenilirlik	5	0.708
Heveslilik	4	0.689
Güven	4	0.758
Empati	5	0.824
Algılar Bölümü	22	0.862
Fiziksel Özellikler	4	0.685
Güvenilirlik	5	0.680
Heveslilik	4	0.639
Güven	4	0.745
Empati	5	0.804

Türkiye’de yükseköğretimde öğrencilere yönelik eğitim hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik bazı çalışmalar yapılmıştır. Aşağıda konu ile ilgili olarak Yükseköğretim kurumuna bağlı olarak üniversitelerde yapılan çalışmalar ve yüksek lisans tezlerinden örnekler verilmiştir.

Sakarya (2007) tarafından hazırlanan “Yüksek Öğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: İİBF öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinde fakülte ve bölümlerin kalite algılamalarının performansı ölçülmesi hedeflenmiştir. Faktör analizinden faydalanmış ve faktör analizi sonucunda toplam varyansı açıklama oranı 54.594 bulunmuştur. Faktör analizi sonucu elde edilen bulgular ölçeğin yapı geçerliliğini göstermekle birlikte, ölçekte yer alacak olası önermelerin araştırma ile test edilmesi de yüzey geçerliliğini desteklediği düşünülmektedir. Tezin bölümünde yer alan önermelerin toplam Cronbach Alfa değeri de 0,95 bulunmuştur.

Özçalık (2007) tarafından hazırlanan, “Yükseköğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama” adlı yüksek lisans tezinde Hitit Üniversitesinin fakülteleri ve yüksekokulları arasında üniversite öğrencilerinin hizmet kalite algıları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmada kullanılan anketin beklenti ve algıları ölçen iki ayrı bölümüne de alfa testi uygulanmış ve beklentiler ölçeğinin alfa katsayısı 0.959, algı ölçeğinkisi ise 0.961 olarak bulunmuştur. Bu değerler ölçeklerin her ikisinin de çok yüksek oranda güvenilir olduğunu göstermektedir.

Filiz, Yaprak ve Yılmaz (2007) tarafından hazırlanan “Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi” adlı araştırmasında Eskişehir Osmangazi Üniversitesinin Fen Edebiyat Fakültesinde ve Anadolu Üniversitesinin Fen Fakültesinde öğrenim görmekte olan öğrencilerin tam listelerine ulaşılmış ve basit rassal örnekleme yapılmıştır. Üniversitelerdeki öğrenci sayıları dikkate alınarak 115 Anadolu Üniversitesi ve 150 de Eskişehir Osmangazi Üniversitesi için anket soru kağıdı hazırlanmıştır. 26 adet anket eksik doldurulduğundan analiz 239 öğrenciden elde edilen verilere dayanılarak yapılmıştır. Modelin güvenilirliği test edilmiş ve Alpha katsayısı 0,9149 Faktör analizinden elde edilen toplam varyansı açıklama oranı ise 62,10 bulunmuştur.

Çelik (2010) tarafından hazırlanan “Yükseköğretimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezinde Servqual Ölçeği kullanılarak İstanbul’un 21 üniversitesindeki sosyal bilimler enstitüsü “İşletme Anabilim Dalı” adı altında bulunan yüksek lisans öğrencilerinin; okullarında aldıkları eğitim ve hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik, beklentilerinin ve algılarının ölçülmesine çalışılmıştır. Faktör analizi sonucunda ifadelerin tümünün 5 boyut altında toplandığı görülmektedir. Bu faktörler varyansın % 74,021’ini açıklamaktadır. Beklentilere yönelik cronbach alfa katsayısı 0.923, Algılara yönelik alfa katsayısı 0.952 olarak hesaplanmış ve her iki katsayıda ölçeklerin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu ifade etmektedir.

Deveci (2012) tarafından hazırlanan “Türk Yükseköğretiminde Eğitim-Öğretim Hizmetlerinin Kalite Düzeyinin ve Kalite Yükseltme Çalışmalarının İncelenmesi: Türkiye’de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Üzerinde Bir Saha Çalışması” adlı yüksek lisans tezinde Cronbach’s Alfa katsayısı 0,98 olarak bulunmuştur.

Soğancı (2012) tarafından hazırlanan “Servqual ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma” adlı yüksek lisans tezi Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesinde uygulanmıştır. Eğitim hizmetinde beklentilerin farklılık gösterip göstermeyeceği araştırmak amacıyla oluşturulan iki hipotez anket yöntemiyle değerlendirilmiştir. t0 dönemindeki beklentiler ölçümünün Cronbach alfa katsayısı 0,924, t1 dönemindeki beklentiler ölçümünün 0,892, algı ölçümünün ise 0,863 olarak bulunmuştur. Bu değerler verilerin yüksek oranda güvenilir olduğunu göstermektedir.

4.3. Hipotez Testleri

Bu bölümünde, hipotezlerin çözümü için yapılan analizlere yer verilmiştir. İkili grupların analizinde parametrik testlerden T-testi, ikiden fazla grubun fark analizinde ise ANOVA testi kullanılmıştır. Tüm testler %95 güven aralığında gerçekleştirilmiştir.

T testi: İki örneklem grubu arasında ortalamalar açısından fark olup olmadığını araştırmak için kullanılır. T testi bir gruptaki ortalamanın diğer gruptaki ortalamadan önemli derecede farklı olup olmadığını belirler. T testinde kritik nokta iki grubun

olmasıdır. T testi her zaman iki farklı ortalamayı ya da değeri karşılaştırır (Kalaycı, 2010: 74).

SPSS programında üç farklı, T testi alternatifi sunulmaktadır: Bağımsız iki örneklem t testi (Independent-Samples T Test), bağımlı iki örnek t testi eşleştirilmiş (Paired Samples T test), tek örnek t test (One –Sample T test) (Kalaycı, 2010:74).

4.3.1. Bağımlı İki Örneklem T Testi

Aynı bireylerden oluşan tek bir örneklem üzerinde iki farklı zamanda ya da koşulda yapılan metrik ölçümler arasında anlamlı bir fark olup olmadığının test edilmesinde kullanılan testtir. Çok sık kullanıldığı yerler öncesi –sonrası şeklindeki deneysel tasarımlardır. Bu tür tasarımlarda, aynı denklemlerden deney öncesinde ve deney sonrasında toplanan veriler arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını karşılaştırılır (Almıaçık ve İslamoğlu, 2013:299).

Tablo 4.11: Hizmet Kalitesi Boyutlarında Algı ve Beklenti Ortalamaları Karşılaştırılması

Boyutlar		Ortalama	N	Standart Sapma	Standart Hata
Fiziksel Özellikler	Algı	3,2430	465	,66940	,03104
	Beklenti	4,5812	465	,43734	,02028
Heveslilik	Algı	3,2134	465	,68897	,03195
	Beklenti	4,6398	465	,42240	,01959
Güvenilirlik	Algı	3,2611	465	,61704	,02861
	Beklenti	4,6972	465	,37922	,01759
Güven	Algı	3,2312	465	,68685	,03185
	Beklenti	4,6849	465	,38414	,01781
Empati	Algı	2,8413	465	,77705	,03603
	Beklenti	4,3862	465	,61991	,02875

Tablo 4.11’de algı ve beklentiye ilişkin tanımlayıcı istatistikler görülmektedir. Bu tabloda seçilen değişkene ilişkin karşılaştırılan her bir gruptaki aritmetik ortalama, örnek sayısı, standart sapma ve ortalamaların standart hatası değerleri görülür. Güvenilirlik boyutunda öğrencilerin beklenti ortalamaları 4,69 iken, algı ortalamaları 3,26’dır. Bu durumda öğrencilerin, üniversitenin verdiği hizmetler içinde beklenti ve algı ortalamaları en yüksek hizmet kalitesi boyutu “Güvenilirlik” olmuştur. Beklenti

anketinde hizmet kalitesi boyutundan güvenilirlik boyutunu güven, heveslilik, fiziksel özellikler ve empati boyutu takip etmektedir. Öğrencilerin algılarında en önemli hizmet kalitesi boyutu güvenilirlikten sonra, fiziksel özellikler, güven, heveslilik ve empati boyutu takip etmektedir.

Tablo 4.12: Hizmet Kalitesi Boyutlarında Algı ve Beklenti Ortalamaları Farkının Test Edilmesi

ALGI - BEKLENTİ						T - Değeri	Anlamlılık Sig. (2-tailed)
	Ortalama Fark	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı			
				Düşük Değer	Yüksek Değer		
Fiziksel Özellikler (A-B)	-1,33817	,85492	,03965	-1,41608	-1,26026	-33,753	,000
Heveslilik (A-B)	-1,42634	,84895	,03937	-1,50371	-1,34898	-36,230	,000
Güvenilirlik (A-B)	-1,43613	,72676	,03370	-1,50236	-1,36990	-42,612	,000
Güven (A-B)	-1,45376	,80794	,03747	-1,52739	-1,38014	-38,801	,000
Empati (A-B)	-1,54495	,98562	,04571	-1,63476	-1,45513	-33,801	,000

Tablo 4.12’de bağımlı iki örneklem t testinin hizmet kalitesi boyutları ile ilgili sonuçları görülmektedir. Tabloda sırasıyla eşleştirilen iki ortalama arasındaki fark ve bu farkın standart sapması, standart hatası ve %95 güven aralığındaki alt ve üst değerleri ile hesaplanan t değeri, serbestlik derecesi, anlamlılık düzeyi görüntülenmektedir.

Bu tablodaki değerlere bakarak, karşılaştırılan öğrencilerin beklenti ve algıları arasında anlamlı bir fark olup olmadığı yorumlanabilir. Sig. Değeri< 0,001 olduğu için ortalamalar arasında anlamlı bir fark olduğu yorumu yapılır.

Servqual mantığında hizmet kalitesi değerlendirmesi müşterilerin algı-beklenti ifade çiftlerine verdikleri puanlar arasındaki farkın hesaplanmasına dayanmaktadır. Bu durumda elde edilen faktörler üzerinden Servqual skoru aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

$$\text{Servqual skoru (SS)} = \text{Algı Skoru (A)} - \text{Beklenti Skoru (B)}$$

Servqual skorları kullanılarak her bir boyut için ortalama servqual skoru hesaplanır. Ortalama servqual skorları iki aşamada elde edilmektedir. 1. Her bir müşteri

için söz konusu boyuta ait ifadelere verilen servqual skorları toplanır ve boyutu oluşturan ifade sayısına bölünür. 2. N sayıda müşteri için birinci adımda elde edilen sayılar toplanır ve örneklem hacmine (N) bölünür. Toplam hizmet kalitesi skorunu elde etmek için de 5 boyut için hesaplanan skorlar toplanıp 5'e bölünür. Sonuçta bulunan ağırlıklandırılmamış servqual skorudur (Çiçek ve Doğan, 2009: 2004).

Ortalamalar farkının pozitif bulunması öğrencilerin beklentilerinin aşıldığı anlamına gelmekte dolayısıyla, öğrencilerin, üniversite hizmetlerine yönelik kalite algılarının yüksek olduğu yorumu yapılabilmektedir. Ortalamalar farkının negatif olması durumunda, öğrencilerin beklentilerinin karşılanmadığı, dolayısıyla öğrencilerin üniversite hizmetlerine yönelik kalite algılarının düşük olduğu anlamına gelecektir. Ortalamalar farkının sıfır olması durumunda ise, müşterilerin beklentilerinin en azından karşılandığı, bunun sonucu olarak ta üniversitenin hizmet kalitesinin “tatminkar” olduğu sonucu çıkartılabilecektir.

Tablo 4.12'e bakıldığında boyutların ortalamaları bakımından bütün boyut skorlarının negatif çıkmış olması beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden büyük olması anlamına gelmektedir. Yani öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri tam anlamı ile karşılanmıyor demektir.

Algı ve Beklentide Hizmet Kalitesinin tüm boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Bu durumda H9a, H9b, H9c, H9d ve H9e hipotezleri kabul edilmiştir.

H9a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Fiziksel Özellikler”**e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güvenilirlik”**e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güven”**e ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H9e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **Empati**’ye ilişkin beklentileri ile algıları birbirinden anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Tüm boyutlarda beklenti ortalamaları algı ortalamalarından yüksektir. Yani Bülent Ecevit üniversitesi istenilen hizmet kalitesine ulaşamamıştır. Bülent Ecevit üniversitesinin sağlamış olduğu hizmete yönelik olarak en yüksek fark empati boyutunda çıkmıştır. Yani hizmet kalitesi boyutlarından algı ile beklenti arasındaki farkların diğer hizmet kalitesi boyutlarından daha yüksek olduğunu göstermektedir. Fiziksel özellikler boyutu farkın en az olduğu boyuttur yani fiziksel özellikler boyutu hizmet kalitesi bakımından öğrencilerin beklentilerini diğer boyutlara göre daha çok karşılamaktadır.

Tablo 4.13: Hizmet Kalitesi Algı ve Beklenti Ortalamalarının Karşılaştırılması

Soru Algı- Beklenti							T - değeri	N	Anlamlılık Sig. (2-tailed)
		Ortalama fark	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı				
					Düşük Değer	Yüksek Değer			
Soru 1	A-B	-1,45376	1,19739	,05553	-1,56288	-1,34465	-26,181	465	,000
Soru 2	A-B	-1,70323	1,20617	,05593	-1,81314	-1,59331	-30,450	465	,000
Soru 3	A-B	-,93333	1,17530	,05450	-1,04044	-,82623	-17,124	465	,000
Soru 4	A-B	-1,26237	1,04013	,04824	-1,35715	-1,16758	-26,171	465	,000
Soru 5	A-B	-1,51613	1,04235	,04834	-1,61112	-1,42114	-31,365	465	,000
Soru 6	A-B	-1,64301	1,09539	,05080	-1,74283	-1,54319	-32,344	465	,000
Soru 7	A-B	-1,34839	1,01025	,04685	-1,44045	-1,25632	-28,781	465	,000
Soru 8	A-B	-1,46667	1,01681	,04715	-1,55933	-1,37401	-31,104	465	,000
Soru 9	A-B	-1,20645	1,21961	,05656	-1,31759	-1,09531	-21,331	465	,000
Soru 10	A-B	-1,23226	1,14744	,05321	-1,33682	-1,12769	-23,158	465	,000
Soru 11	A-B	-1,46667	1,17786	,05462	-1,57400	-1,35933	-26,851	465	,000
Soru 12	A-B	-1,57419	1,16864	,05419	-1,68069	-1,46770	-29,047	465	,000
Soru 13	A-B	-1,43226	1,25783	,05833	-1,54688	-1,31763	-24,554	465	,000
Soru 14	A-B	-1,47527	1,02550	,04756	-1,56872	-1,38182	-31,021	465	,000
Soru 15	A-B	-1,39570	1,01199	,04693	-1,48792	-1,30348	-29,740	465	,000
Soru 16	A-B	-1,54624	1,14964	,05331	-1,65100	-1,44147	-29,003	465	,000
Soru 17	A-B	-1,39785	1,04159	,04830	-1,49277	-1,30293	-28,939	465	,000
Soru 18	A-B	-1,61290	1,24250	,05762	-1,72613	-1,49968	-27,992	465	,000
Soru 19	A-B	-1,60645	1,25857	,05836	-1,72114	-1,49176	-27,524	465	,000
Soru 20	A-B	-1,73118	1,28938	,05979	-1,84868	-1,61368	-28,953	465	,000
Soru 21	A-B	-1,57634	1,34992	,06260	-1,69936	-1,45333	-25,181	465	,000
Soru 22	A-B	-1,19785	1,36915	,06349	-1,32262	-1,07308	-18,866	465	,000

Tablo 4.13'te bağımlı iki örneklem t testinin hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan 22 soru ile ilgili sonuçları görülmektedir. Servqual skoru = algılama skoru – beklenti skoru olarak belirlendiğinden, Servqual Skoru -4 ile +4 arasında değişecektir. Öğrencilerin algılanan hizmet kalitesini değerlendirmede hesaplanan negatif ve pozitif

skorların derecesi de önem taşımaktadır. Servqual skorunun +4'e yaklaşması müşteri beklentilerinin yüksek düzeyde karşılandığı anlamına gelirken, -4'e yaklaşması durumunda ise müşteri beklentilerinin hiç karşılanmadığı sonucu çıkarılabilmektedir.

Hizmet kalitesi Servqual skoru bakımından bütün skorlarının negatif çıkmış olması beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden büyük olması anlamına gelmektedir. Tüm sorularda beklentiler ile algılar arasında anlamlı bir farklılık vardır. Öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri tam anlamı ile karşılanmıyor demektir. Öğrencilerin Hizmet Kalitesi ölçümlerinde Algı ile Beklenti arasındaki farkın en az olduğu Soru 3 deki "Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlüdür." önermesi olmuştur. İkinci en az fark ise soru 22'de belirtilen "Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygundur." Önermesidir.

En çok fark ise "Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibidir." önermesidir.

4.3.2. Bağımsız İki Örneklem T Testi

İki farklı örneklem grubun ortalamalarını karşılaştırır. İki grubun üyeleri birbirinden ayrıdır. Gruplar arasında kesinlikle ortak üye olmamalıdır (Kalaycı, 2010: 74).

Bağımsız iki grubun ortalamaları arasında anlamlı bir fark olup olmadığının belirlenmesinde kullanılan testtir (Alınışık ve İslamoğlu, 2013:295).

T testi sonucunda %95 güven aralığı içinde sig. değeri 0,05 ten küçük çıkarsa H_0 red edilir H alternatif hipotez kabul edilir. Sig. Değeri 0,05'ten büyük çıkarsa H_0 hipotezi kabul edilir (Kalaycı, 2010:77).

H_0 : iki grubun ortalamaları arasında fark yoktur.

H_1 a: iki grubun ortalamaları arasında fark vardır.

Levene Testi: Karşılaştırılan iki grupta değerlerinin varyanslarının homojen olup olmadığını test eder. Bu testin sonucuna göre, tablodaki hangi t değerinin kullanılacağına karar verilir. Eğer Levene Testinin anlamlılık düzeyi (sig.) 0,05'in üzerinde ise varyansların homejen olduğu kabul edilir. Eğer Levene Testinin anlamlılık düzeyi (sig.) 0,05'ten küçük ise bu karşılaştırılan grup açısından varyansların homojen olmadığı anlamına gelir. Varyansların homojen olmadığı durumda test önkoşullardan birini karşılamıyor demektir (Almıaçık ve İslamoğlu, 2013:298).

Tablo 4.14: Cinsiyete Göre Beklenti Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları

		Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için T-Testi						
		F	Sig.	t	df	Anlamlılık Düzeyi Sig. (2-tailed)	Ortalamalar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
									Düşük	Yüksek
Fiziksel Özellikler	Eşit Varyans	,601	,438	1,159	463	,247	,04748	,04097	-,03304	,12800
	Eşit Olmayan Varyans			1,154	420,555	,249	,04748	,04113	-,03336	,12833
Güvenilirlik	Eşit Varyans	2,017	,156	1,421	463	,156	,05046	,03550	-,01931	,12022
	Eşit Olmayan Varyans			1,405	407,620	,161	,05046	,03591	-,02013	,12104
Heveslilik	Eşit Varyans	9,607	,002	2,243	463	,025	,08844	,03942	,01097	,16590
	Eşit Olmayan Varyans			2,200	392,363	,028	,08844	,04020	,00939	,16748
Güven	Eşit Varyans	4,357	,037	2,467	463	,014	,08832	,03581	,01796	,15869
	Eşit Olmayan Varyans			2,434	404,260	,015	,08832	,03628	,01699	,15965
Empati	Eşit Varyans	1,905	,168	,916	463	,360	,05324	,05811	-,06095	,16744
	Eşit Olmayan Varyans			,904	404,549	,366	,05324	,05887	-,06250	,16898

Tablo 4.14'te Levene Testine göre fiziksel özellikler, güvenilirlik ve empati p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için varyanslar homojendir. Diğer bir ifadeyle iki grup için varyanslar eşittir, Burada anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değerlerinden eşit varyans değerlerine bakılır. Heveslilik ve güven boyutunda ise $p < 0,05$ ten olduğu için varyanslar homojen değildir, yani varyans dağılımları bu iki boyut için anlamlıdır. Dolayısıyla anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değerlerinden eşit olmayan varyans değerlerine bakılır.

T testi incelendiğinde, %5 anlamlılık düzeyinde fiziksel özellikler(0.247), güvenilirlik(0,156) ve empati(0,360) p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için H1a, H1b, H1e hipotezleri red edilmiştir.

H1a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Fiziksel Özellikler”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güvenilirlik”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Empati”**ye ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Kız ve erkek öğrencilerin beklentileri arasındaki fiziksel özellikler, güvenilirlik ve empati boyutlarda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, kız ve erkek öğrencilerin hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

T testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri heveslilik(0,028) ve güven(0,015) boyutunda $p < 0,05$ olduğundan dolayı H0 hipotezi reddedilmiştir. Beklenti anketinde güven ile heveslilik boyutuna ilişkin cevaplar cinsiyet değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. H1c ve H1d hipotezleri kabul edilmiştir.

H1c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H1d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güven”**e ilişkin beklentileri, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Ortalamalar incelendiğinde güven boyutuna ve heveslilik boyutuna kız öğrenciler erkek öğrencilere göre daha çok önem verdiği söylenebilir.

Tablo 4.15: Cinsiyete Göre Algı Ortalamaları için T-Testi Analizi Sonuçları

		Gruplar arası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
		F	Sig.	t	df	Anlamlılık Düzeyi Sig. (2-tailed)	Ortalama lar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
									Düşük	Yüksek
Fiziksel Özellikler	Eşit Varyans	,027	,869	-1,281	463	,201	-,08030	,06270	-,20350	,04291
	Eşit Olmayan Varyans			-1,282	428,521	,200	-,08030	,06262	-,20338	,04279
Güvenilirlik	Eşit Varyans	,236	,627	,205	463	,837	,01189	,05789	-,10187	,12566
	Eşit Olmayan Varyans			,204	417,473	,838	,01189	,05822	-,10255	,12633
Heveslilik	Eşit Varyans	2,932	,088	-1,058	463	,291	-,06830	,06457	-,19518	,05858
	Eşit Olmayan Varyans			-1,069	441,961	,286	-,06830	,06388	-,19385	,05725
Güven	Eşit Varyans	,000	,984	-,989	463	,323	-,06364	,06438	-,19015	,06287
	Eşit Olmayan Varyans			-,988	426,336	,324	-,06364	,06439	-,19020	,06292
Empati	Eşit Varyans	,698	,404	-1,836	463	,067	-,13338	,07264	-,27613	,00938
	Eşit Olmayan Varyans			-1,829	420,342	,068	-,13338	,07293	-,27673	,00997

Tablo 4.15’te Levene Testine göre, fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati tüm boyutlarda p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için varyanslar homojendir.

T testi incelendiğinde fiziksel özellikler(0,201), güvenilirlik(0,837), heveslilik(0,291), güven(0,323) ve empati(0,067) tüm boyutlarda anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değerlerinden eşit varyans p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için H2a, H2b, H2c, H2d ve H2e hipotezleri red edilmiştir.

H2a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H2e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Empati”**ye ilişkin algıları, **cinsiyetleri** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Kız ve erkek öğrencilerin algıları arasındaki bu boyutlarda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, kız ve erkek öğrencilerin cinsiyete göre algılamalarında arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 4.16: Öğretim Sistemine Göre Beklenti Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları

		Gruplararası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için T-Testi						
		F	Sig.	t	df	Anlamlılık Düzeyi Sig. (2-tailed)	Ortalama lar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
									Düşük	Yüksek
Fiziksel Özellikler	Eşit Varyans	5,036	,025	-1,327	463	,185	-,05786	,04358	-,14350	,02779
	Eşit Olmayan Varyans			-1,390	319,395	,165	-,05786	,04161	-,13972	,02401
Güvenilirlik	Eşit Varyans	,267	,606	-,187	463	,852	-,00707	,03786	-,08147	,06733
	Eşit Olmayan Varyans			-,186	280,426	,853	-,00707	,03807	-,08201	,06786
Heveslilik	Eşit Varyans	1,266	,261	-,224	463	,822	-,00947	,04217	-,09234	,07341
	Eşit Olmayan Varyans			-,216	259,227	,829	-,00947	,04383	-,09577	,07683
Güven	Eşit Varyans	,389	,533	-,211	463	,833	-,00809	,03835	-,08345	,06728
	Eşit Olmayan Varyans			-,208	274,167	,836	-,00809	,03892	-,08471	,06854
Empati	Eşit Varyans	,237	,627	,125	463	,901	,00773	,06189	-,11390	,12935
	Eşit Olmayan Varyans			,122	268,110	,903	,00773	,06340	-,11711	,13256

Tablo 4.16’da Levene Testine göre, fiziksel özellikler hariç diğer tüm boyutlarda p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için varyanslar homojendir. Fiziksel özellikler boyutunda ise $0,025 < 0,05$ ten olduğu için varyanslar homojen değildir, yani varyans dağılımları bu boyut için anlamlıdır.

T testi incelendiğinde, anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değerlerinden eşit varyans p değerleri güvenilirlik (0,852), heveslilik (0,822), güven (0,833), empati (0,901) boyutunda ve fiziksel özellikler(0,165) boyutunda anlamlılık düzeyi sig (2-

tailed) değeri eşit olmayan varyans, p değeri 0,05 ten büyük çıktığı için H3a, H3b, H3c, H3d ve H3e hipotezleri red edilmiştir.

H3a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H3e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Normal öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerin beklentileri arasındaki bu boyutlarda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, normal öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerinin hizmet kalitesi puanları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

Tablo 4.17: Öğretim Sistemine Göre Algı Ortalamaları İçin T-Testi Analizi Sonuçları

		Gruplararası Varyansın Eşitliği için Levene Testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi						
		F	Sig.	t	df	Anlamlılık Düzeyi Sig. (2-tailed)	Ortalama lar Farkı	Hata Farkı	%95 Güvenirlilik Aralığı	
									Düşük	Yüksek
Fiziksel Özellikler	Eşit Varyans	3,329	,069	-,898	463	,370	-,05996	,06678	-,19118	,07127
	Eşit Olmayan Varyans			-,941	319,784	,347	-,05996	,06372	-,18533	,06541
Güvenilirlik	Eşit Varyans	,184	,668	,934	463	,351	,05748	,06155	-,06348	,17843
	Eşit Olmayan Varyans			,926	278,378	,355	,05748	,06207	-,06472	,17967
Heveslilik	Eşit Varyans	1,206	,273	2,235	463	,026	,15295	,06842	,01849	,28740
	Eşit Olmayan Varyans			2,190	270,539	,029	,15295	,06983	,01548	,29042
Güven	Eşit Varyans	5,047	,025	1,196	463	,232	,08191	,06847	-,05265	,21646
	Eşit Olmayan Varyans			1,136	251,342	,257	,08191	,07212	-,06013	,22394
Empati	Eşit Varyans	,457	,499	2,409	463	,016	,18571	,07710	,03420	,33723
	Eşit Olmayan Varyans			2,404	282,950	,017	,18571	,07724	,03367	,33776

Tablo 4.17’de Levene Testine göre, güven boyutu hariç diğer tüm boyutlarda p değerleri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için varyanslar homojendir. Güven boyutunda ise $0.025 < 0,05$ ten olduğu için varyanslar homojen değildir, yani varyans dağılımları bu boyut için anlamlıdır.

T testi incelendiğinde, fiziksel özellikler (0,370) ve güvenilirlik (0,351) boyutunda anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değeri eşit varyans p değeri ve güven (0,257) boyutunda anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değeri eşit olmayan varyans p değeri $p > 0,05$ ten büyük çıktığı için H4a, H4b ve H4d hipotezleri red edilmiştir.

H4a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güvenilirlik”**e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güven”**e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Normal öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerin beklentileri arasındaki bu boyutlarda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, Normal öğretim ve ikinci öğretim öğrencilerinin algılamaları arasında anlamlı bir farklılık yoktur.

T testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde anlamlılık düzeyi sig(2-tailed) değeri eşit varyans p değeri heveslilik(0,026) ve empati(0,016) boyutunda $p < 0,05$ olduğundan dolayı H4c ve H4e hipotezleri kabul edirmiştir.

H4c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

H4e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Empati”**ye ilişkin algıları, **öğretim sistemi** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Empati” ile “Heveslilik” boyutuna ilişkin cevaplar öğretim sistemi değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Ortalamalar incelendiğinde empati boyutuna ve heveslilik boyutuna normal öğretim öğrencileri, ikinci öğretim öğrencilerine göre daha çok önem verdiği söylenebilir.

4.3.3. Anova Testi

Varyans Analizi (**Analysis of Variance- Anova**) ikiden fazla örnek ortalaması arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan bir analiz yöntemidir. Başka bir anlatımla varyans analizi üç veya daha fazla grup ortalamasının en az birinin diğerlerinden anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek için kullanılır (Alnıaçık ve İslamoğlu, 2013: 302).

Bilindiği üzere “t” testi ile sadece iki grup arasındaki farklılıkları incelemek mümkündür. Ancak bu çalışmada olduğu gibi ikiden fazla grubun karşılaştırılmasına ihtiyaç duyulduğunda, geliştirilen testler arasında en çok bilineni ve en yaygın olarak kullanılanı “anova testi”dir.

Tablo 4.18: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
,587	6	458	,741

Levene Testi; Karşılaştırılan grupların varyanslarının birbirinden farklı olduğu hipotezini test eder. Bu test sonucu anlamlı ise ($p < 0.05$) karşılaştırılan grupların varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu yorumu yapılır. Oysa varyans analizi için ön koşullarından biri grup varyanslarının türdeş olması gerektiğidir. Bu nedenle levene testinin anlamlı olmaması istenir. Levene testinin sonuçlarının varyansların homojen olması istenir yani p değerinin 0.05’ten büyük olması varyans analizinin ön koşullarını karşılamıştır (Alınacak ve İslamoğlu, 2013:308).

Tablo 4.18’de Levene testine göre sig. değeri 0.741 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,741 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Eğer grup varyansları homojen ise Tukey HSD Testi uygulanır, grup varyanslarının homojen olmadığı durumlarda ise Games Howel testi kullanılabilir.

Tukey Testi: Muhafazakar bir testir. Tip 1 hata yapma olasılığını azaltırken, karşılaştırılan gruplar arasında anlamlı bir olmadığına dair yokluk hipotezini kabul etme olasılığını diğer testlere göre daha yüksektir. Games-Howel testide Tukey testinin varyanslarının olmadığı ve gruplardaki örnek sayılarının da dengeli olmadığı durumlar için uyarlanmış halidir (Alınacak ve İslamoğlu, 2013:313).

Post Hoc testi : Varyans analizi sonucunda eğer gruplar arasında bir fark bulunmuşsa farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını görebilmemiz için oldukça önemlidir (Kalaycı, 2010: 135).

Tablo 4.19: Beklenti Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	4,5590	,41788	,03293	4,4940	4,6240	0,547	0,773
MÜHENDİSLİK	124	4,5484	,45608	,04096	4,4673	4,6295		
İLAHİYAT	55	4,6273	,42729	,05762	4,5118	4,7428		
FEN EDEBİYAT	64	4,6250	,44544	,05568	4,5137	4,7363		
SOSYAL BİL. ENS.	22	4,6250	,47403	,10106	4,4148	4,8352		
FEN BİL. ENS.	19	4,5658	,43174	,09905	4,3577	4,7739		
BESYO	20	4,6625	,46788	,10462	4,4435	4,8815		
Toplam	465	4,5812	,43734	,02028	4,5413	4,6210		

Tablo 4.19’da bakıldığında beklenti anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,773 > 0,05$ olduğundan dolayı H5a hipotezi reddedilmiştir.

H5a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Buna göre, fiziksel özellikler boyutunda beklentiler için öğrenim gördükleri okul ortalamaları arasında anlamlı bir fark yoktur.

Anova testlerinde, ikiden çok grup arasında analiz yapıldığı için, gruplar arası karşılaştırmalarda, Post Hoc testi olarak Tukey’s HSD testi kullanılmaktadır. Tukey’s HSD testi varyansları eşit kabul edilen gruplar arasındaki farkı tek tek incelemektedir. Ancak gruplar arasındaki fark zaten istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, farkın

hangi gruplar arasında olduğunun incelenmesine gerek yoktur. Bu nedenle Anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.20: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
4,352	6	458	,001

Tablo 4.20’de Levene testine göre sig. değeri 0.01 bulunmuştur. Bu değerin 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,001 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.21: Beklenti Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	4,6820	,36433	,02871	4,6253	4,7387	1,653	,131
MÜHENDİSLİK	124	4,6468	,41603	,03736	4,5728	4,7207		
İLAHİYAT	55	4,7782	,31428	,04238	4,6932	4,8631		
FEN EDEBİYAT	64	4,6719	,44702	,05588	4,5602	4,7835		
SOSYAL BİL. ENS.	22	4,7636	,29366	,06261	4,6334	4,8938		
FEN BİL. ENS.	19	4,7684	,31456	,07216	4,6168	4,9200		
BESYO	20	4,8500	,25854	,05781	4,7290	4,9710		
Toplam	465	4,6972	,37922	,01759	4,6626	4,7318		

Tablo 4.21’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,131 > 0,05$ olduğundan dolayı H5b hipotezi reddedilmiştir.

H5b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, ANOVA testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.22: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
3,939	6	458	,001

Tablo 4.22’de Levene testine göre sig. değeri 0.01 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,001 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.23: Beklenti Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	4,6522	,40521	,03194	4,5891	4,7152	1,967	,069
MÜHENDİSLİK	124	4,5806	,46803	,04203	4,4974	4,6638		
İLAHİYAT	55	4,6409	,41322	,05572	4,5292	4,7526		
FEN EDEBİYAT	64	4,6875	,39087	,04886	4,5899	4,7851		
SOSYAL BİL. ENS.	22	4,5114	,51453	,10970	4,2832	4,7395		
FEN BİL. ENS.	19	4,6579	,35561	,08158	4,4865	4,8293		
BESYO	20	4,8750	,20679	,04624	4,7782	4,9718		
Toplam	465	4,6398	,42240	,01959	4,6013	4,6783		

Tablo 4.23’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,069 > 0,05$ olduğundan dolayı H5c hipotezi reddedilmiştir.

H5c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Heveslilik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar Öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak

anlamli bir farklılık yoktur. Buna göre, üniversitelerin sunduğu “Heveslilik” ile ilgili kalite boyutundan öğrencilerin beklentileri hemen hemen aynı oranlardadır.

Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, Anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.24: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
3,856	6	458	,001

Tablo 4.24’te Levene testine göre sig. değeri 0.001 bulunmuştur. Bu değerin 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,001 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.25: Beklenti Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	4,6832	,37992	,02994	4,6241	4,7424	2,257	,037
MÜHENDİSLİK	124	4,6250	,40763	,03661	4,5525	4,6975		
İLÂHİYAT	55	4,8136	,29352	,03958	4,7343	4,8930		
FEN EDEBİYAT	64	4,6797	,42601	,05325	4,5733	4,7861		
SOSYAL BİL.	22	4,6932	,33569	,07157	4,5443	4,8420		
FEN BİL.ENS.	19	4,5789	,41711	,09569	4,3779	4,7800		
BESYO	20	4,8250	,27023	,06043	4,6985	4,9515		
Toplam	465	4,6849	,38414	,01781	4,6499	4,7200		

Tablo 4.25’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,037 < 0,05$ olduğundan dolayı H5d hipotezi kabul edilmiştir.

H5d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Güven” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howell testi kullanılması daha uygundur. Bu test Tukey HSD testinin varyanslarının homojen olmadığı ve gruplardaki örnek sayılarının da dengeli olmadığı durumlar için uyarlanmış halidir (Alnıaçık ve İslamoğlu, 2013:313).

Tablo 4.26: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Düşük Değer
İİBF	MÜHENDİSLİK	,05823	,04729	,881	-,0823	,1988
	İLAHİYAT	-,13041	,04963	,127	-,2792	,0184
	FEN EDEBİYAT	,00354	,06109	1,000	-,1801	,1872
	SOSYAL BİL. ENS.	-,00995	,07758	1,000	-,2555	,2356
	FEN BİL.ENS.	,10428	,10027	,939	-,2207	,4292
	BESYO	-,14177	,06744	,378	-,3550	,0715
MÜHENDİSLİK	İİBF	-,05823	,04729	,881	-,1988	,0823
	İLAHİYAT	-,18864*	,05391	,011	-,3499	-,0274
	FEN EDEBİYAT	-,05469	,06462	,979	-,2484	,1390
	SOSYAL BİL. ENS.	-,06818	,08039	,978	-,3203	,1840
	FEN BİL.ENS.	,04605	,10245	,999	-,2834	,3756
	BESYO	-,20000	,07065	,098	-,4209	,0209
İLAHİYAT	İİBF	,13041	,04963	,127	-,0184	,2792
	MÜHENDİSLİK	,18864*	,05391	,011	,0274	,3499
	FEN EDEBİYAT	,13395	,06635	,409	-,0653	,3332
	SOSYAL BİL. ENS.	,12045	,08178	,758	-,1354	,3763
	FEN BİL.ENS.	,23469	,10355	,299	-,0973	,5667
	BESYO	-,01136	,07223	1,000	-,2366	,2139
FEN EDEBİYAT	İİBF	-,00354	,06109	1,000	-,1872	,1801
	MÜHENDİSLİK	,05469	,06462	,979	-,1390	,2484
	İLAHİYAT	-,13395	,06635	,409	-,3332	,0653
	SOSYAL BİL. ENS.	-,01349	,08921	1,000	-,2885	,2615
	FEN BİL.ENS.	,10074	,10951	,966	-,2449	,4464
	BESYO	-,14531	,08054	,551	-,3925	,1019

Tablo 4.26: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu (devamı)

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Düşük Değer
SOSYAL BİL. ENS.	İİBF	,00995	,07758	1,000	-,2356	,2555
	MÜHENDİSLİK	,06818	,08039	,978	-,1840	,3203
	İLAHİYAT	-,12045	,08178	,758	-,3763	,1354
	FEN EDEBİYAT	,01349	,08921	1,000	-,2615	,2885
	FEN BİL.ENS.	,11423	,11949	,960	-,2596	,4881
	BESYO	-,13182	,09367	,795	-,4227	,1590
FEN BİL.ENS.	İİBF	-,10428	,10027	,939	-,4292	,2207
	MÜHENDİSLİK	-,04605	,10245	,999	-,3756	,2834
	İLAHİYAT	-,23469	,10355	,299	-,5667	,0973
	FEN EDEBİYAT	-,10074	,10951	,966	-,4464	,2449
	SOSYAL BİL. ENS.	-,11423	,11949	,960	-,4881	,2596
	BESYO	-,24605	,11317	,338	-,6028	,1107
BESYO	İİBF	,14177	,06744	,378	-,0715	,3550
	MÜHENDİSLİK	,20000	,07065	,098	-,0209	,4209
	İLAHİYAT	,01136	,07223	1,000	-,2139	,2366
	FEN EDEBİYAT	,14531	,08054	,551	-,1019	,3925
	SOSYAL BİL. ENS.	,13182	,09367	,795	-,1590	,4227
	FEN BİL.ENS.	,24605	,11317	,338	-,1107	,6028
*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.						

Tablo 4.26’da seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Farklılıkların hangi ikili gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howel) sonuçları incelendiğinde, Tablo 4.26’da hizmet kalitesinin Mühendislik ile ilahiyat Fakülteleri arasındaki değer sig 0.011 $< 0,05$ olmasından dolayı bu fakülteler arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer ikili grupların sig değerleri $> 0,05$ olmasından dolayı aralarında anlamlı bir farklılık yoktur.

İlahiyat Fakültesi öğrencilerinin ortalaması (4.81), Mühendislik Fakültesi ortalamasından (4.62) daha yüksektir. Dolayısıyla İlahiyat Fakültesi öğrencileri Mühendislik Fakültesi öğrencilerinden kaliteli üniversiteden bekledikleri hizmet kalitesinde güven boyutunun daha anlamlı olduğunu düşünmektedirler.

Tablo 4.27: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
1,858	6	458	,086

Tablo 4.27’de Levene testine göre sig. değeri 0.086 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,086 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.28: Beklenti Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	4,3366	,67580	,05326	4,2315	4,4418	1,991	,066
MÜHENDİSLİK	124	4,3903	,60880	,05467	4,2821	4,4985		
İLAHİYAT	55	4,4436	,57567	,07762	4,2880	4,5993		
FEN EDEBİYAT	64	4,3906	,59247	,07406	4,2426	4,5386		
SOSYAL BİL. ENS.	22	4,2091	,63088	,13450	3,9294	4,4888		
FEN BİL.ENS.	19	4,3789	,49842	,11435	4,1387	4,6192		
BESYO	20	4,7900	,34626	,07743	4,6279	4,9521		
Toplam	465	4,3862	,61991	,02875	4,3297	4,4427		

Tablo 4.28’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,066 > 0,05$ olduğundan dolayı H_5 e hipotezi reddedilmiştir.

H_5 e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Empati”ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar Öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Buna göre, üniversitelerin sunduğu “Empati”ile ilgili kalite boyutundan öğrencilerin beklentileri hemen hemen aynı oranlardadır.

Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, Anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.29: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özellikler Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
3,200	6	458	,004

Tablo 4.29’da Levene testine göre sig. değeri 0.004 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,004 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.30: Algı Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	3,4301	,60351	,04756	3,3362	3,5241	4,785	,000
MÜHENDİSLİK	124	3,1089	,60000	,05388	3,0022	3,2155		
İLÂHÎYAT	55	3,1727	,74826	,10090	2,9704	3,3750		
FEN EDEBİYAT	64	3,0938	,71893	,08987	2,9142	3,2733		
SOSYAL BİL. ENS.	22	3,4432	,56659	,12080	3,1920	3,6944		
FEN BİL.ENS.	19	3,3158	,67104	,15395	2,9924	3,6392		
BESYO	20	2,9500	,90175	,20164	2,5280	3,3720		
Toplam	465	3,2430	,66940	,03104	3,1820	3,3040		

Tablo 4.30’da Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,000 < 0,05$ olduğundan dolayı H6a kabul edilmiştir.

H6a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Fiziksel Özellikler”ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar Öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howel testi kullanılması daha uygundur.

Tablo 4.31: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
İİBF	MÜHENDİSLİK	,32125*	,07187	,000	,1077	,5348
	İLAHİYAT	,25740	,11154	,253	-,0801	,5948
	FEN EDEBİYAT	,33637*	,10168	,021	,0304	,6423
	SOSYAL BİL. ENS.	-,01306	,12982	1,000	-,4250	,3988
	FEN BİL.ENS.	,11433	,16113	,991	-,4081	,6367
	BESYO	,48012	,20717	,281	-,1928	1,1531
MÜHENDİSLİK	İİBF	-,32125*	,07187	,000	-,5348	-,1077
	İLAHİYAT	-,06386	,11438	,998	-,4092	,2815
	FEN EDEBİYAT	,01512	,10478	1,000	-,2996	,3299
	SOSYAL BİL. ENS.	-,33431	,13227	,186	-,7519	,0832
	FEN BİL.ENS.	-,20692	,16310	,859	-,7334	,3196
	BESYO	,15887	,20871	,986	-,5172	,8349
İLAHİYAT	İİBF	-,25740	,11154	,253	-,5948	,0801
	MÜHENDİSLİK	,06386	,11438	,998	-,2815	,4092
	FEN EDEBİYAT	,07898	,13511	,997	-,3267	,4846
	SOSYAL BİL. ENS.	-,27045	,15739	,607	-,7535	,2126
	FEN BİL.ENS.	-,14306	,18406	,986	-,7188	,4326
	BESYO	,22273	,22547	,953	-,4906	,9360

Tablo 4.31: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games Howell) Karşılaştırmalar Tablosu (devam ediyor)

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
FEN EDEBİYAT	İİBF	-,33637*	,10168	,021	-,6423	-,0304
	MÜHENDİSLİK	-,01512	,10478	1,000	-,3299	,2996
	İLAHİYAT	-,07898	,13511	,997	-,4846	,3267
	SOSYAL BİL. ENS.	-,34943	,15056	,256	-,8135	,1147
	FEN BİL.ENS.	-,22204	,17826	,871	-,7831	,3390
	BESYO	,14375	,22076	,994	-,5585	,8460
SOSYAL BİL. ENS.	İİBF	,01306	,12982	1,000	-,3988	,4250
	MÜHENDİSLİK	,33431	,13227	,186	-,0832	,7519
	İLAHİYAT	,27045	,15739	,607	-,2126	,7535
	FEN EDEBİYAT	,34943	,15056	,256	-,1147	,8135
	FEN BİL.ENS.	,12739	,19568	,994	-,4838	,7386
	BESYO	,49318	,23505	,378	-,2465	1,2329
FEN BİL.ENS.	İİBF	-,11433	,16113	,991	-,6367	,4081
	MÜHENDİSLİK	,20692	,16310	,859	-,3196	,7334
	İLAHİYAT	,14306	,18406	,986	-,4326	,7188
	FEN EDEBİYAT	,22204	,17826	,871	-,3390	,7831
	SOSYAL BİL. ENS.	-,12739	,19568	,994	-,7386	,4838
	BESYO	,36579	,25369	,776	-,4272	1,1587
BESYO	İİBF	-,48012	,20717	,281	-1,1531	,1928
	MÜHENDİSLİK	-,15887	,20871	,986	-,8349	,5172
	İLAHİYAT	-,22273	,22547	,953	-,9360	,4906
	FEN EDEBİYAT	-,14375	,22076	,994	-,8460	,5585
	SOSYAL BİL. ENS.	-,49318	,23505	,378	-1,2329	,2465
	FEN BİL.ENS.	-,36579	,25369	,776	-1,1587	,4272
*Ortalamalar arasındaki fark p<0,05 düzeyinde anlamlıdır.						

Tablo 4.31’de seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasında fark anlamlı ise * ile işaretlenmiştir.

Algı anketinde fiziksel özellikler boyutunun hizmet kalitesi algılamalarında öğrenim gördükleri okul türünün her birini, diğer okul türleri ile karşılaştırmak suretiyle, hizmet kalitesi algılamalarının öğrenim gördüğü okullar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howel) sonuçları incelendiğinde Tablo 4.31’de algıdaki hizmet kalitesinin fiziksel özellikler boyutuna göre İİBF,

Mühendislik ve Fen Edebiyat Fakülteleri arasında sig. değer $<0,05$ olmasından dolayı anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Ortalamalar incelendiğinde İİBF'nin ortalaması daha yüksek olduğundan beklenti anketinde fiziksel özellikler ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde İİBF'nin Mühendislik ve Fen Edebiyat Fakültelerine göre algılamaları daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.32: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
3,392	6	458	,003

Tablo 4.32'de Levene testine göre sig. değeri 0.003 bulunmuştur. Bu değerin 0,05'ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,003 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.33: Algı Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	3,2559	,55282	,04357	3,1699	3,3419	1,340	,238
MÜHENDİSLİK	124	3,2306	,60192	,05405	3,1236	3,3376		
İLAHİYAT	55	3,3673	,55346	,07463	3,2177	3,5169		
FEN EDEBİYAT	64	3,1937	,69279	,08660	3,0207	3,3668		
SOSYAL BİL. ENS.	22	3,5364	,65141	,13888	3,2475	3,8252		
FEN BİL.ENS.	19	3,2421	,72901	,16725	2,8907	3,5935		
BESYO	20	3,1300	,88562	,19803	2,7155	3,5445		
Toplam	465	3,2611	,61704	,02861	3,2048	3,3173		

Tablo 4.33'te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,238 > 0,05$ olduğundan dolayı H₀ reddedilmiştir.

H6b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.34: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
1,210	6	458	,300

Tablo 4.34’te Levene testine göre sig. değeri 0.300 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,300 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, Anova Sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.35: Algı Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	3,1894	,68052	,05363	3,0835	3,2954	1,908	,078
MÜHENDİSLİK	124	3,1048	,73328	,06585	2,9745	3,2352		
İLAHİYAT	55	3,4182	,70062	,09447	3,2288	3,6076		
FEN EDEBİYAT	64	3,1875	,64703	,08088	3,0259	3,3491		
SOSYAL BİL. ENS.	22	3,4091	,59033	,12586	3,1474	3,6708		
FEN BİL.ENS.	19	3,3947	,54209	,12436	3,1335	3,6560		
BESYO	20	3,2125	,69431	,15525	2,8876	3,5374		
Toplam	465	3,2134	,68897	,03195	3,1507	3,2762		

Tablo 4.35’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,078 > 0,05$ olduğundan dolayı H6c hipotezi reddedilmiştir.

H6c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Heveslilik**”e ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Heveslilik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, ANOVA testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.36: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
2,503	6	458	,022

Tablo 4.36’da Levene testine göre sig. değeri 0.022 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir. (0,022< 0,05) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.37: Algı Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	3,1258	,71814	,05660	3,0140	3,2376	4,842	,000
MÜHENDİSLİK	124	3,1815	,69503	,06242	3,0579	3,3050		
İLÂHÎYAT	55	3,6545	,54325	,07325	3,5077	3,8014		
FEN EDEBİYAT	64	3,1914	,70393	,08799	3,0156	3,3672		
SOSYAL BİL. ENS.	22	3,4318	,54654	,11652	3,1895	3,6741		
FEN BİL.ENS.	19	3,1974	,48289	,11078	2,9646	3,4301		
BESYO	20	3,1625	,57511	,12860	2,8933	3,4317		
Toplam	465	3,2312	,68685	,03185	3,1686	3,2938		

Tablo 4.37’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri 0,000<0,05 olduğundan dolayı H6d hipotezi kabul edilmiştir.

H6d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “Güven”e ilişkin algıları, okul açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Güven”ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howel testi Kullanılması daha uygundur.

Tablo 4.38: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games-Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
İİBF	MÜHENDİSLİK	-,05568	,08426	,995	-,3060	,1946
	İLAHİYAT	-,52877*	,09257	,000	-,8063	-,2513
	FEN EDEBİYAT	-,06563	,10462	,996	-,3795	,2482
	SOSYAL BİL. ENS.	-,30604	,12954	,247	-,7133	,1013
	FEN BİL.ENS.	-,07159	,12440	,997	-,4658	,3226
	BESYO	-,03672	,14050	1,000	-,4837	,4102
MÜHENDİSLİK	İİBF	,05568	,08426	,995	-,1946	,3060
	İLAHİYAT	-,47309*	,09624	,000	-,7613	-,1849
	FEN EDEBİYAT	-,00995	,10788	1,000	-,3332	,3133
	SOSYAL BİL. ENS.	-,25037	,13219	,498	-,6641	,1633
	FEN BİL.ENS.	-,01592	,12716	1,000	-,4166	,3848
	BESYO	,01895	,14295	1,000	-,4336	,4715
İLAHİYAT	İİBF	,52877*	,09257	,000	,2513	,8063
	MÜHENDİSLİK	,47309*	,09624	,000	,1849	,7613
	FEN EDEBİYAT	,46314*	,11449	,002	,1196	,8067
	SOSYAL BİL. ENS.	,22273	,13763	,672	-,2052	,6507
	FEN BİL.ENS.	,45718*	,13281	,023	,0420	,8724
	BESYO	,49205*	,14800	,032	,0270	,9571

Tablo 4.38: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games-Howell) Karşılaştırmalar Tablosu (devamı)

(I) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	(J) Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
FEN EDEBİYAT	İİBF	,06563	,10462	,996	-,2482	,3795
	MÜHENDİSLİK	,00995	,10788	1,000	-,3133	,3332
	İLAHİYAT	-,46314*	,11449	,002	-,8067	-,1196
	SOSYAL BİL. ENS.	-,24041	,14601	,654	-,6902	,2094
	FEN BİL.ENS.	-,00596	,14148	1,000	-,4434	,4315
	BESYO	,02891	,15582	1,000	-,4556	,5135
SOSYAL BİL. ENS.	İİBF	,30604	,12954	,247	-,1013	,7133
	MÜHENDİSLİK	,25037	,13219	,498	-,1633	,6641
	İLAHİYAT	-,22273	,13763	,672	-,6507	,2052
	FEN EDEBİYAT	,24041	,14601	,654	-,2094	,6902
	FEN BİL.ENS.	,23445	,16078	,767	-,2651	,7340
	BESYO	,26932	,17354	,712	-,2698	,8084
FEN BİL.ENS.	İİBF	,07159	,12440	,997	-,3226	,4658
	MÜHENDİSLİK	,01592	,12716	1,000	-,3848	,4166
	İLAHİYAT	-,45718*	,13281	,023	-,8724	-,0420
	FEN EDEBİYAT	,00596	,14148	1,000	-,4315	,4434
	SOSYAL BİL. ENS.	-,23445	,16078	,767	-,7340	,2651
	BESYO	,03487	,16974	1,000	-,4945	,5642
BESYO	İİBF	,03672	,14050	1,000	-,4102	,4837
	MÜHENDİSLİK	-,01895	,14295	1,000	-,4715	,4336
	İLAHİYAT	-,49205*	,14800	,032	-,9571	-,0270
	FEN EDEBİYAT	-,02891	,15582	1,000	-,5135	,4556
	SOSYAL BİL. ENS.	-,26932	,17354	,712	-,8084	,2698
	FEN BİL.ENS.	-,03487	,16974	1,000	-,5642	,4945
*Ortalamalar arasındaki fark p<0,05 düzeyinde anlamlıdır.						

Tablo 4.38’de seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasında fark anlamlı ise * ile işaretlenmiştir.

Algı anketinde güven boyutunun hizmet kalitesi algılamalarında öğrenim gördükleri okul türünün her birini, diğer okul türleri ile karşılaştırmak suretiyle, hizmet kalitesi algılamalarının öğrenim gördüğü okullar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howel) sonuçları incelendiğinde

Tablo 4.38’de algıdaki hizmet kalitesinin Güven boyutuna göre İlahiyat ile İİBF, Mühendislik, Fen Edebiyat, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Besyo okulları arasında sig. değerin $<0,05$ olmasından dolayı anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Ortalamalar incelendiğinde İlahiyat Fakültesinin ortalaması daha yüksek olduğundan algı anketinde güven ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde İlahiyat Fakültesinin diğer okullara göre algılamaları daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.39: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Okul Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
,424	6	458	,863

Tablo 4.39’da Levene testine göre sig. değeri 0.863 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,863 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.40: Algı Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Okul Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
İİBF	161	2,7391	,76519	,06031	2,6200	2,8582	1,510	,173
MÜHENDİSLİK	124	2,8242	,79043	,07098	2,6837	2,9647		
İLAHİYAT	55	3,0364	,77373	,10433	2,8272	3,2455		
FEN EDEBİYAT	64	2,8156	,80499	,10062	2,6145	3,0167		
SOSYAL BİL. ENS.	22	3,0091	,80114	,17080	2,6539	3,3643		
FEN BİL.ENS.	19	2,9368	,63264	,14514	2,6319	3,2418		
BESYO	20	3,0400	,73870	,16518	2,6943	3,3857		
Toplam	465	2,8413	,77705	,03603	2,7705	2,9121		

Tablo 4.40’da Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri 0,173>0,05 olduğundan dolayı H6e hipotezi reddedilememiştir.

H6e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin algıları, **okul** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Empati”ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.41: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
3,231	4	460	,012

Tablo 4.41’de Levene testine göre sig. değeri 0.012 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir (0,012< 0,05) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.42: Beklenti Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	4,8542	,22508	,06498	4,7112	4,9972	2,526	,040
1.SINIF	91	4,6429	,40679	,04264	4,5581	4,7276		
2.SINIF	169	4,5858	,45320	,03486	4,5170	4,6546		
3.SINIF	86	4,4971	,46573	,05022	4,3972	4,5969		
4.SINIF	107	4,5584	,41717	,04033	4,4785	4,6384		
Toplam	465	4,5812	,43734	,02028	4,5413	4,6210		

Tablo 4.42’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri 0,040<0,05 olduğundan dolayı H7a hipotezi kabul edilmiştir.

H7a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howel testi kullanılması daha uygundur.

Tablo 4.43: Beklenti Anketinde Öğrenim gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games –Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	,21131	,07772	,083	-,0193	,4419
	2.SINIF	,26837*	,07374	,014	,0456	,4911
	3.SINIF	,35707*	,08212	,002	,1171	,5970
	4.SINIF	,29576*	,07647	,007	,0677	,5238
1.SINIF	HAZIRLIK	-,21131	,07772	,083	-,4419	,0193
	2.SINIF	,05706	,05508	,838	-,0946	,2087
	3.SINIF	,14576	,06588	,180	-,0359	,3274
	4.SINIF	,08445	,05869	,603	-,0772	,2461
2.SINIF	HAZIRLIK	-,26837*	,07374	,014	-,4911	-,0456
	1.SINIF	-,05706	,05508	,838	-,2087	,0946
	3.SINIF	,08871	,06113	,596	-,0799	,2573
	4.SINIF	,02739	,05331	,986	-,1191	,1739
3.SINIF	HAZIRLIK	-,35707*	,08212	,002	-,5970	-,1171
	1.SINIF	-,14576	,06588	,180	-,3274	,0359
	2.SINIF	-,08871	,06113	,596	-,2573	,0799
	4.SINIF	-,06132	,06441	,876	-,2389	,1162
4.SINIF	HAZIRLIK	-,29576*	,07647	,007	-,5238	-,0677
	1.SINIF	-,08445	,05869	,603	-,2461	,0772
	2.SINIF	-,02739	,05331	,986	-,1739	,1191
	3.SINIF	,06132	,06441	,876	-,1162	,2389
*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.						

Tablo 4.43’te, seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Beklenti anketinde fiziksel özellikler boyutunun hizmet kalitesi algılamalarında öğrenim gördükleri sınıf türünün her birini, diğer sınıf türleri ile karşılaştırmak suretiyle, hizmet kalitesi algılamalarının öğrenim gördüğü sınıflar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howel) sonuçları incelendiğinde, Tablo 4.43’de hizmet kalitesi algılamasının hazırlık sınıfı, 2. sınıf, 3. sınıf ve 4. sınıflar arasında sig. değerinin $<0,05$ olmasından dolayı anlamlı bir fark görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde Hazırlık sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinden hazırlık sınıfının diğer sınıflara göre beklentileri daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.44: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
7,305	4	460	,001

Tablo 4.44’te Levene testine göre sig. değeri 0.001 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir ($0,001 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.45: Beklenti Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	4,8667	,23094	,06667	4,7199	5,0134	4,235	,002
1.SINIF	91	4,8088	,28427	,02980	4,7496	4,8680		
2.SINIF	169	4,6911	,38295	,02946	4,6330	4,7493		
3.SINIF	86	4,6000	,40815	,04401	4,5125	4,6875		
4.SINIF	107	4,6710	,40864	,03950	4,5927	4,7493		
Toplam	465	4,6972	,37922	,01759	4,6626	4,7318		

Tablo 4.45’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,002 < 0,05$ olduğundan dolayı H7b hipotezi kabul edilmiştir.

H7b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güvenilirlik**”e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howel testi kullanılması daha uygundur.

Tablo 4.46: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games –Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Düşük Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	,05788	,07302	,929	-,1663	,2820
	2.SINIF	,17554	,07288	,164	-,0483	,3994
	3.SINIF	,26667*	,07988	,022	,0298	,5036
	4.SINIF	,19564	,07749	,125	-,0364	,4277
1.SINIF	HAZIRLIK	-,05788	,07302	,929	-,2820	,1663
	2.SINIF	,11767*	,04190	,043	,0025	,2329
	3.SINIF	,20879*	,05315	,001	,0620	,3555
	4.SINIF	,13776*	,04948	,046	,0015	,2741
2.SINIF	HAZIRLIK	-,17554	,07288	,164	-,3994	,0483
	1.SINIF	-,11767*	,04190	,043	-,2329	-,0025
	3.SINIF	,09112	,05296	,424	-,0550	,2372
	4.SINIF	,02010	,04928	,994	-,1155	,1557
3.SINIF	HAZIRLIK	-,26667*	,07988	,022	-,5036	-,0298
	1.SINIF	-,20879*	,05315	,001	-,3555	-,0620
	2.SINIF	-,09112	,05296	,424	-,2372	,0550
	4.SINIF	-,07103	,05914	,751	-,2340	,0919
4.SINIF	HAZIRLIK	-,19564	,07749	,125	-,4277	,0364
	1.SINIF	-,13776*	,04948	,046	-,2741	-,0015
	2.SINIF	-,02010	,04928	,994	-,1557	,1155
	3.SINIF	,07103	,05914	,751	-,0919	,2340

*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.46’da, seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Beklenti anketinde güvenilirlik boyutunun hizmet kalitesi algılamalarında öğrenim gördükleri sınıf türünün her birini, diğer sınıf türleri ile karşılaştırmak suretiyle, hizmet kalitesi algılamalarının öğrenim gördüğü sınıflar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howel) sonuçları incelendiğinde, Tablo 4.46’da hizmet kalitesi algılamasının hazırlık sınıfı ile 3. sınıf ve 1. sınıf ile 2. sınıf, 3. sınıf, 4. sınıflar arasındaki değerin sig. $<0,05$ olmasından dolayı bu sınıflar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir.

Ortalamalar incelendiğinde hazırlık sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde hazırlık sınıfının diğer sınıflara göre beklentileri daha yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 4.47: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
2,191	4	460	,069

Tablo 4.47’de Levene testine göre sig. değeri 0.069 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,069 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, Anova Sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.48: Beklenti Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	4,7708	,29113	,08404	4,5859	4,9558	1,112	,350
1.SINIF	91	4,6978	,39001	,04088	4,6166	4,7790		
2.SINIF	169	4,6405	,41708	,03208	4,5772	4,7039		
3.SINIF	86	4,5901	,41993	,04528	4,5001	4,6801		
4.SINIF	107	4,6145	,46743	,04519	4,5249	4,7041		
Toplam	465	4,6398	,42240	,01959	4,6013	4,6783		

Tablo 4.48’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,350 > 0,05$ olduğundan dolayı H7c hipotezi reddedilmiştir.

H7c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Heveslilik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, ANOVA testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.49: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
5,078	4	460	,001

Tablo 4.49’da Levene testine göre sig. değeri 0.001 bulunmuştur. Bu değer $0,05$ ’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir. ($0,001 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.50: Beklenti Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	4,7917	,31683	,09146	4,5904	4,9930	2,509	,041
1.SINIF	91	4,7885	,31606	,03313	4,7226	4,8543		
2.SINIF	169	4,6657	,37190	,02861	4,6092	4,7222		
3.SINIF	86	4,6453	,39568	,04267	4,5605	4,7302		
4.SINIF	107	4,6472	,43836	,04238	4,5632	4,7312		
Toplam	465	4,6849	,38414	,01781	4,6499	4,7200		

Tablo 4.50’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,041 < 0,05$ olduğundan dolayı H7d hipotezi kabul edilmiştir.

H7d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güven”**e ilişkin beklentileri, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Güven” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır. Ancak burada dikkat edilmesi gereken husus varyansların homojen olmadığı dikkate alındığında Tukey Testi yerine Games Howel testi kullanılması daha uygundur.

Tablo 4.51: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Games–Howell) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	,00321	,09728	1,000	-,2998	,3062
	2.SINIF	,12599	,09583	,687	-,1749	,4269
	3.SINIF	,14632	,10092	,607	-,1624	,4550
	4.SINIF	,14447	,10080	,616	-,1640	,4529
1.SINIF	HAZIRLIK	-,00321	,09728	1,000	-,3062	,2998
	2.SINIF	,12278*	,04377	,043	,0023	,2432
	3.SINIF	,14311	,05402	,066	-,0059	,2921
	4.SINIF	,14127	,05379	,070	-,0069	,2894
2.SINIF	HAZIRLIK	-,12599	,09583	,687	-,4269	,1749
	1.SINIF	-,12278*	,04377	,043	-,2432	-,0023
	3.SINIF	,02033	,05137	,995	-,1214	,1620
	4.SINIF	,01848	,05113	,996	-,1223	,1592
3.SINIF	HAZIRLIK	-,14632	,10092	,607	-,4550	,1624
	1.SINIF	-,14311	,05402	,066	-,2921	,0059
	2.SINIF	-,02033	,05137	,995	-,1620	,1214
	4.SINIF	-,00185	,06014	1,000	-,1675	,1638
4.SINIF	HAZIRLIK	-,14447	,10080	,616	-,4529	,1640
	1.SINIF	-,14127	,05379	,070	-,2894	,0069
	2.SINIF	-,01848	,05113	,996	-,1592	,1223
	3.SINIF	,00185	,06014	1,000	-,1638	,1675

*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.51’de, seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Beklenti anketinde güven boyutunun hizmet kalitesi algılamalarında öğrenim gördükleri sınıf türünün her birini, diğer sınıf türleri ile karşılaştırmak suretiyle, hizmet kalitesi algılamalarının öğrenim gördüğü sınıflar arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Games-Howell) sonuçları incelendiğinde, Tablo 4.51’de hizmet kalitesi algılamasının 1. sınıf ile 2. sınıf, arasında sig. değerinin $< 0,05$ olmasından dolayı anlamlı bir fark görülmektedir. Ortalamalar incelendiğinde 1.sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Güven” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde 1. sınıfının 2. sınıfa göre beklenti algıları daha yüksektir.

Tablo 4.52: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
1,486	4	460	,205

Tablo 4.52’de Levene testine göre sig. değeri 0.205 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,205 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, Anova Sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.53: Beklenti Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	4,4833	,43866	,12663	4,2046	4,7620	3,177	,014
1.SINIF	91	4,5099	,56274	,05899	4,3927	4,6271		
2.SINIF	169	4,4367	,57099	,04392	4,3500	4,5234		
3.SINIF	86	4,2163	,65885	,07105	4,0750	4,3575		
4.SINIF	107	4,3271	,69521	,06721	4,1939	4,4603		
Toplam	465	4,3862	,61991	,02875	4,3297	4,4427		

Tablo 4.53’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,014 < 0,05$ olduğundan dolayı H_7e hipotezi kabul edilmiştir.

H_7e : Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Empati**”ye ilişkin beklentileri, sınıf açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Beklenti anketinde “Empati” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır.

Tablo 4.54: Beklenti Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	-,02656	,18863	1,000	-,5431	,4900
	2.SINIF	,04665	,18348	,999	-,4558	,5491
	3.SINIF	,26705	,18926	,621	-,2513	,7854
	4.SINIF	,15623	,18698	,919	-,3558	,6683
1.SINIF	HAZIRLIK	,02656	,18863	1,000	-,4900	,5431
	2.SINIF	,07320	,07986	,890	-,1455	,2919
	3.SINIF	,29361*	,09237	,014	,0407	,5466
	4.SINIF	,18279	,08758	,227	-,0571	,4226
2.SINIF	HAZIRLIK	-,04665	,18348	,999	-,5491	,4558
	1.SINIF	-,07320	,07986	,890	-,2919	,1455
	3.SINIF	,22041	,08135	,054	-,0024	,4432
	4.SINIF	,10958	,07588	,599	-,0982	,3174
3.SINIF	HAZIRLIK	-,26705	,18926	,621	-,7854	,2513
	1.SINIF	-,29361*	,09237	,014	-,5466	-,0407
	2.SINIF	-,22041	,08135	,054	-,4432	,0024
	4.SINIF	-,11082	,08895	,724	-,3544	,1328
4.SINIF	HAZIRLIK	-,15623	,18698	,919	-,6683	,3558
	1.SINIF	-,18279	,08758	,227	-,4226	,0571
	2.SINIF	-,10958	,07588	,599	-,3174	,0982
	3.SINIF	,11082	,08895	,724	-,1328	,3544

*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.54'te, seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Tablo 4.54'te farklılıkların hangi gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, algıdaki hizmet kalitesinin fiziksel özellikler boyutunda göre 1. sınıf ile 3. sınıf arasındaki sig. değerinin $< 0,05$ olmasından dolayı bu sınıflar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer

Sınıflarda okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar $p < 0,05$ anlamlılık düzeyine göre yani sig değerleri $> 0,05$ olduğundan istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

Ortalamalar incelendiğinde 1. sınıf öğrencilerinin ortalaması 3. sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için 1. sınıf öğrencileri empati boyutuna beklenti algıları daha yüksektir.

Tablo 4.55: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özelliklerin Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
1,171	4	460	,323

Tablo 4.55’te Levene testine göre sig. değeri 0.323 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,323 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, Anova Sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.56: Algı Anketinde Fiziksel Özellikler ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	2,6667	,85502	,24682	2,1234	3,2099	2,579	,037
1.SINIF	91	3,2225	,70951	,07438	3,0748	3,3703		
2.SINIF	169	3,2692	,68682	,05283	3,1649	3,3735		
3.SINIF	86	3,3110	,62537	,06743	3,1770	3,4451		
4.SINIF	107	3,2290	,59491	,05751	3,1149	3,3430		
Toplam	465	3,2430	,66940	,03104	3,1820	3,3040		

Tablo 4.56’da Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,037 < 0,05$ olduğundan dolayı H8a hipotezi kabul edilmiştir.

H8a: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Fiziksel Özellikler**”e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili algılanan kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır.

Tablo 4.57: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Fiziksel Özellikler Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Düşük Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	-,55586	,20420	,052	-1,1151	,0034
	2.SINIF	-,60256*	,19863	,021	-1,1465	-,0586
	3.SINIF	-,64438*	,20489	,015	-1,2055	-,0833
	4.SINIF	-,56231*	,20241	,045	-1,1166	-,0080
1.SINIF	HAZIRLIK	,55586	,20420	,052	-,0034	1,1151
	2.SINIF	-,04670	,08645	,983	-,2835	,1901
	3.SINIF	-,08852	,09999	,902	-,3624	,1853
	4.SINIF	-,00644	,09481	1,000	-,2661	,2532
2.SINIF	HAZIRLIK	,60256*	,19863	,021	,0586	1,1465
	1.SINIF	,04670	,08645	,983	-,1901	,2835
	3.SINIF	-,04182	,08807	,990	-,2830	,1994
	4.SINIF	,04026	,08214	,988	-,1847	,2652
3.SINIF	HAZIRLIK	,64438*	,20489	,015	,0833	1,2055
	1.SINIF	,08852	,09999	,902	-,1853	,3624
	2.SINIF	,04182	,08807	,990	-,1994	,2830
	4.SINIF	,08207	,09629	,914	-,1816	,3458
4.SINIF	HAZIRLIK	,56231*	,20241	,045	,0080	1,1166
	1.SINIF	,00644	,09481	1,000	-,2532	,2661
	2.SINIF	-,04026	,08214	,988	-,2652	,1847
	3.SINIF	-,08207	,09629	,914	-,3458	,1816

*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 4.57’de, seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Tablo 4.57’de, farklılıkların hangi gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, hazırlık sınıfı ile 2. sınıf, 3. sınıf, ve 4. sınıf arasındaki sig. değer $<0,05$ olmasından dolayı bu sınıflar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer sınıflarda okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar $p < 0,05$ anlamlılık düzeyine göre yani sig değerleri $> 0,05$ olduğundan istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

Ortalamalar incelendiğinde 3. sınıf öğrencilerinin ortalaması hazırlık sınıfı, 2. sınıf ve 4. sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için 3. sınıf öğrencilerinin fiziksel özellikler bakımından algıları diğer sınıflara göre daha yüksektir.

Tablo 4.58: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güvenilirlik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
,863	4	460	,486

Tablo 4.58’de Levene testine göre sig. değeri 0.486 bulunmuştur. Bu değer $0,05$ ’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,486 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.59: Algı Anketinde Güvenilirlik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	3,4500	,59161	,17078	3,0741	3,8259	1,357	,248
1.SINIF	91	3,3714	,59447	,06232	3,2476	3,4952		
2.SINIF	169	3,2426	,64593	,04969	3,1445	3,3407		
3.SINIF	86	3,2000	,59250	,06389	3,0730	3,3270		
4.SINIF	107	3,2243	,60670	,05865	3,1080	3,3406		
Toplam	465	3,2611	,61704	,02861	3,2048	3,3173		

Tablo 4.59’da Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,248 > 0,05$ olduğundan dolayı H8b hipotezi reddedilmiştir.

H8b: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Güvenilirlik”**e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.60: Algı Anketinde Öğrenim gördüğü Sınıf Bakımından Heveslilik Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
2,474	4	460	,044

Tablo 4.60’da Levene testine göre sig. değeri 0.044 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten küçük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olmadığı anlamına gelmektedir. ($0,044 < 0,05$) olması sonucu, grup varyansları arasında anlamlı bir farklılık olduğu sonucu görülmektedir. Bu nedenle varyans analizinin ön koşullarından biri karşılanamamıştır.

Tablo 4.61: Algı Anketinde Heveslilik ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	3,2917	,90975	,26262	2,7136	3,8697	1,119	,347
1.SINIF	91	3,3187	,60446	,06336	3,1928	3,4446		
2.SINIF	169	3,2219	,69993	,05384	3,1156	3,3282		
3.SINIF	86	3,1948	,67235	,07250	3,0506	3,3389		
4.SINIF	107	3,1168	,72304	,06990	2,9782	3,2554		
Toplam	465	3,2134	,68897	,03195	3,1507	3,2762		

Tablo4.61’de Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri 0,347>0,05 olduğundan dolayı H8c hipotezi reddedilmiştir.

H8c: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Heveslilik”**e ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Heveslilik”ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.

Tablo 4.62: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
1,576	4	460	,180

Tablo 4.62’de Levene testine göre sig. değeri 0.180 bulunmuştur. Bu değer 0,05’ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir (0,180> 0,05). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.63: Algı Anketinde Güven ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	3,8125	,68362	,19734	3,3782	4,2468	2,977	,019
1.SINIF	91	3,2720	,60283	,06319	3,1464	3,3975		
2.SINIF	169	3,2544	,66953	,05150	3,1528	3,3561		
3.SINIF	86	3,1279	,70162	,07566	2,9775	3,2783		
4.SINIF	107	3,1776	,74210	,07174	3,0353	3,3198		
Toplam	465	3,2312	,68685	,03185	3,1686	3,2938		

Tablo 4.63’te Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri 0,019<0,05 olduğundan dolayı H8d hipotezi kabul edilmiştir.

H8d: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından “**Güven**”e ilişkin algıları, sınıf açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır

Algı anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili algılanan kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.

Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonucu $P < 0.05$ küçük bir sonuç olduğundan Post Hoc’ta Tukey testi sonuçlarına bakılır.

Tablo 4.64: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Güven Boyutunun Tek Yönlü Varyans Analizi Post Hoc (Tukey HSD) Karşılaştırmalar Tablosu

(I) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	(J) Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.	Ortalamalar Farkı (I-J)	Standart Hata	Anlamlılık Sig.	95% Güven Aralığı	
					Düşük Değer	Yüksek Değer
HAZIRLIK	1.SINIF	,54052	,20917	,075	-,0323	1,1134
	2.SINIF	,55806*	,20347	,049	,0008	1,1153
	3.SINIF	,68459*	,20988	,010	,1098	1,2594
	4.SINIF	,63493*	,20734	,020	,0671	1,2028
1.SINIF	HAZIRLIK	-,54052	,20917	,075	-1,1134	,0323
	2.SINIF	,01754	,08856	1,000	-,2250	,2601
	3.SINIF	,14407	,10243	,624	-,1364	,4246
	4.SINIF	,09441	,09712	,868	-,1716	,3604
2.SINIF	HAZIRLIK	-,55806*	,20347	,049	-1,1153	-,0008
	1.SINIF	-,01754	,08856	1,000	-,2601	,2250
	3.SINIF	,12653	,09021	,626	-,1205	,3736
	4.SINIF	,07687	,08414	,892	-,1536	,3073
3.SINIF	HAZIRLIK	-,68459*	,20988	,010	-1,2594	-,1098
	1.SINIF	-,14407	,10243	,624	-,4246	,1364
	2.SINIF	-,12653	,09021	,626	-,3736	,1205
	4.SINIF	-,04966	,09863	,987	-,3198	,2205
4.SINIF	HAZIRLIK	-,63493*	,20734	,020	-1,2028	-,0671
	1.SINIF	-,09441	,09712	,868	-,3604	,1716
	2.SINIF	-,07687	,08414	,892	-,3073	,1536
	3.SINIF	,04966	,09863	,987	-,2205	,3198
*Ortalamalar arasındaki fark $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır.						

Tablo 4.64’te seçilen grupların ortalamaları arasındaki fark, standart hata ve bu farkın anlamlılık düzeyi (sig.) değeri ile %95 güven aralığındaki alt ve üst limitleri görülmektedir. Karşılaştırılan gruplar arasındaki fark anlamlı ise * işaretlenmiştir.

Tablo 4.64'te farklılıkların hangi gruptan kaynaklandığını gösteren çoklu karşılaştırma testi (Tukey) sonuçları incelendiğinde, algıdaki hizmet kalitesinin güven boyutunda hazırlık sınıfı ile 2. sınıf, 3. sınıf, ve 4. sınıf arasındaki sig. değerin $<0,05$ olmasından dolayı bu sınıflar arasında anlamlı bir fark olduğu görülmektedir. Diğer sınıflarda okuyan öğrencilerin verdiği cevapların ortalaması arasında da farklılıklar vardır ancak bu farklılıklar $p<0,05$ anlamlılık düzeyine göre yani Sig. değerleri $> 0,05$ olduğundan istatistiksel yönden anlamlı farklılıklar değildir.

Hazırlık sınıfı öğrencilerinin ortalamasına bakıldığında 2. sınıf, 3.sınıf ve 4.sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için hazırlık sınıfı öğrencilerinin güven boyutu bakımından algıları diğer sınıflara göre daha yüksektir.

Tablo 4.65: Algı Anketinde Öğrenim Gördüğü Sınıf Bakımından Empati Varyansların Homojenliği Testi Tablosu

Levene İstatistiği	Serbestlik Derecesi 1	Serbestlik Derecesi 2	P (Sig.)
,468	4	460	,759

Tablo 4.65'te Levene testine göre sig. değeri 0.759 bulunmuştur. Bu değer 0,05'ten büyük bulunması gruplar arasındaki varyansların homojen olduğu anlamına gelmektedir ($0,759 > 0,05$). Dolayısıyla, tek yönlü varyans analizi yapılabilir. Tek yönlü varyans analizi (Anova) sonuçları incelenir, anova sonucu $P<0.05$ küçük bir sonuç bulunursa Post Hoc uygulanan Tukey testi sonuçları dikkate alınacaktır.

Tablo 4.66: Algı Anketinde Empati ile İlgili Hizmet Kalitesi Boyutunun Öğrenim Görmekte Olduğu Sınıf Değişkenine Göre Analizi

Birimler	N	Ortalama	Standart Sapma	Standart Hata	95% Güven Aralığı		F	P
					Düşük Değer	Yüksek Değer		
HAZIRLIK	12	3,2667	,88763	,25624	2,7027	3,8306	1,417	,227
1.SINIF	91	2,8440	,74940	,07856	2,6879	3,0000		
2.SINIF	169	2,8000	,78437	,06034	2,6809	2,9191		
3.SINIF	86	2,7721	,75594	,08152	2,6100	2,9342		
4.SINIF	107	2,9121	,78677	,07606	2,7614	3,0629		
Toplam	465	2,8413	,77705	,03603	2,7705	2,9121		

Tablo 4.66’da Anova testi sonucuna göre, %5 anlamlılık düzeyinde p değeri $0,227 > 0,05$ olduğundan dolayı H8e hipotezi reddedilmiştir.

H8e: Öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarından **“Empati”**ye ilişkin algıları, **sınıf** açısından anlamlı olarak farklılaşmaktadır.

Algı anketinde “Empati” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Gruplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamsız olduğundan, anova testlerinde fark çıkmamasından ötürü Post Hoc testi yapılmamıştır.



SONUÇ

Bu araştırmanın amacı, yükseköğretim kurumlarında sunulan hizmet kalitesinin öğrenci beklentilerini ne derecede karşıladığını ölçerek, bu beklentiler içerisinde hizmet kalitesi boyutlarından hangisinin öğrenci açısından daha önemli olduğunu ortaya koymak ve yapılacak analizler sonucunda yükseköğretim kurumlarının hizmet kalitesini iyileştirme çabalarına bir katkı sağlamaktır.

Araştırmada Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin aldıkları hizmetlerin kalite düzeylerine yönelik beklentilerinin ve algılarının ölçülmesi, bu öğrencilerin üniversitede aldıkları hizmet kalitesi düzeyinin beklentilerini karşılayıp karşılamadığının incelenmiştir. Bu incelemede Bülent Ecevit Üniversitesinde sunulan hizmetin kalitesini ölçmek üzere daha öncede belirtildiği gibi, Parasuraman, vd. (1985) tarafından geliştirilen Servqual modeli kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini 01.01.2015 tarihi itibarı ile Bülent Ecevit Üniversitesine kayıtlı ve öğrenim görmekte olan Farabi Kampüsündeki 10.755 öğrenci oluşturmaktadır. Araştırmada 500 anket formu kullanılmıştır. Yanıtlanan anketlerin incelenmesi sonucunda geçersiz olduğu tespit edilen 35 anket değerlendirme dışı bırakılmış ve 465 anket değerlendirilmiştir.

İstatistiksel sonuçları genel olarak değerlendirildiğinde, “Güvenilirlik” boyutunun öğrencilere göre en önemli kalite boyutu olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Öğrencilerin, üniversitenin verdiği hizmetler içinde beklenti ve algı ortalamaları en yüksek hizmet kalitesi boyutu “Güvenilirlik” olmuştur. Beklenti anketinde hizmet kalitesi boyutundan güvenilirlik boyutunu güven, heveslilik, fiziksel özellikler ve empati boyutu takip etmektedir.

Öğrencilerin algılarında en önemli hizmet kalitesi boyutu güvenilirlikten sonra, fiziksel özellikler, güven, heveslilik ve empati boyutu takip etmektedir.

Beklenti anketinde hizmet kalitesi boyutlarından güven ile heveslilik boyutuna ilişkin cevaplar cinsiyet değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Güven ve heveslilik boyutunda kız öğrencilerin

ortalamaları daha yüksek olduğu için kız öğrencilerin beklentileri erkek öğrencilere göre daha yüksektir. Algı anketinde kız ve erkek öğrencilerin algıları arasındaki bu boyutlarda farkın istatistiksel olarak anlamlı olmadığı görülmektedir. Kısaca, kız ve erkek öğrencilerin cinsiyete göre algılamalarında arasında anlamlı (önemli) bir farklılık yoktur.

Beklenti anketinde hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin cevaplar öğretim sistemi (Normal Öğretim ve İkinci Öğretim) değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur. Algı anketinde hizmet kalitesi boyutlarından empati ile heveslilik boyutuna ilişkin cevaplar öğretim sistemi (Normal öğretim ve İkinci Öğretim)değişkeni bakımından incelendiğinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlenmiştir. Empati ve heveslilik boyutunda normal öğretim gören öğrencilerin ortalamaları daha yüksek olduğu için normal öğretim gören öğrencilerin algıları gece öğrenim gören öğrencilere göre daha yüksektir.

Beklenti anketinde İİBF, Mühendislik, İlahiyat, Fen Edebiyat, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Besyo birimlerinde okuyan öğrencilerin fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik ve empati ile ilgili kalite boyutundan beklentileri arasında önemli bir farklılık yoktur. Güven boyutunda ise ilgili birimler arasında önemli bir farklılık gözlenmiştir. Güven boyutunda ortalamar incelendiğinde İlahiyat Fakültesi ortalaması daha yüksek olduğundan beklenti anketinde “Güven” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde İlahiyat Fakültesinin diğer okullara göre beklentileri daha yüksektir.

Algı anketinde İİBF, Mühendislik, İlahiyat, Fen Edebiyat, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Fen Bilimleri Enstitüsü ve Besyo birimlerinde okuyan öğrencilerin güvenilirlik, heveslilik ve empati ile ilgili kalite boyutundan algıları arasında önemli bir farklılık yoktur. Fiziksel özellikler ile güven boyutunda ise ilgili birimler arasında önemli bir farklılık gözlenmiştir. Ortalamalar incelendiğinde İİBF’nin ortalaması daha yüksek olduğundan beklenti anketinde fiziksel özellikler ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde İİBF diğer okullara göre algıları daha yüksektir. Ortalamalar incelendiğinde İlahiyat Fakültesinin ortalaması daha yüksek olduğundan algı anketinde güven ile ilgili kalite

boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü okul değişkeni bakımından incelendiğinde İlahiyat Fakültesinin diğer okullara göre algıları daha yüksektir.

Beklenti anketinde hazırlık, 1. sınıf, 2. sınıf, 3. sınıf, 4. sınıf, birimlerinde okuyan öğrencilerin fiziksel özellikler, güvenilirlik, güven ve empati ile ilgili kalite boyutundan beklentileri arasında önemli bir farklılık vardır. Heveslilik boyutunda ise ilgili birimler arasında önemli bir farklılık yoktur. Fiziksel özellikler boyutunda ortalamalar incelendiğinde hazırlık sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Fiziksel Özellikler” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde hazırlık sınıfının diğer sınıflara göre beklentileri daha yüksektir. Güvenilirlik boyutunda ortalamalar incelendiğinde hazırlık sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Güvenilirlik” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde hazırlık sınıfının diğer sınıflara göre beklentileri daha yüksektir. Güven boyutunda ortalamalar incelendiğinde hazırlık sınıfının ortalaması daha yüksek çıktığı görülmektedir. Sonuç olarak beklenti anketinde “Güven” ile ilgili kalite boyutuna ilişkin cevaplar öğrenim gördüğü sınıf değişkeni bakımından incelendiğinde 1. sınıfının diğer sınıflara göre beklentileri daha yüksektir. Empati boyutunda ortalamalar incelendiğinde 1. sınıf öğrencilerinin ortalaması diğer sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için 1. sınıfı öğrencilerinin bekledikleri hizmet kalitesi empati bakımından diğer sınıflara göre daha yüksektir.

Algı anketinde hazırlık, 1. sınıf, 2. sınıf, 3. sınıf, 4. sınıf, birimlerinde okuyan öğrencilerin fiziksel özellikler ve güven ile ilgili kalite boyutundan beklentileri arasında önemli bir farklılık vardır. Güvenilirlik, heveslilik ve empati boyutunda ise ilgili birimler arasında önemli bir farklılık yoktur. Fiziksel özellikler boyutunda ortalamalar incelendiğinde 3. sınıf öğrencilerinin ortalaması hazırlık sınıfı, 2. sınıf ve 4. sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için 3. sınıfı öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi fiziksel özellikler bakımından diğer sınıflara göre daha yüksektir.

Güven boyutunda ise Hazırlık sınıfı öğrencilerinin ortalamasına bakıldığında 2. sınıf, 3.sınıf ve 4.sınıf öğrencilerinin ortalamalarından yüksek olduğu için hazırlık sınıfı öğrencilerinin algıladıkları hizmet kalitesi diğer sınıflara göre daha yüksektir.

Algı ve beklentide hizmet kalitesinin tüm boyutlarında anlamlı bir fark vardır. Boyutların ortalamaları bakımından bütün boyut skorlarının negatif çıkmış olması beklenen hizmet kalitesinin algılanan hizmet kalitesinden büyük olması anlamına gelmektedir. Yani öğrencilerin hizmet kalitesi beklentileri tam anlamı ile karşılanmıyor demektir. Öğrencilerin hizmet kalitesi ölçümlerinde Algı ile Beklenti arasındaki farkın en az olduğu “Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlüdür.” önermesi olmuştur. İkinci en az fark ise “Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygundur.” Önermesidir.

En çok fark ise “Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibidir.” Önermesidir. Üniversitenin öğrencilerin hizmet kalitesi beklentilerini tam olarak yerine getirebilmek için en çok fark olan önermeden başlayarak yani öğrencilerin ne tür ihtiyaçlarının olduğunun tespiti yapılarak, bu ihtiyaçların giderilmesi ile hizmet kalitesini yükseltecektir.

Üniversitede hizmet kalitesi öğrenci tatminine bağlı olduğu için, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ile ilgili tüm çalışmalar, öğrencilerin beklentilerini karşılama yönelik olmalıdır.

Genel olarak algılanan hizmet kalitesinde fiziksel özellikler boyutuna ilişkin beklentiyi karşılamaya ve kaliteyi artırmaya yönelik; teknolojiye uygun modern araç gereç kullanımını artırmak, tesislerin çekici ve cazip olmasını sağlamaya çalışmak, akademik ve idare personelin şık ve temiz görünmesini sağlamak ve fiziksel unsurların sunulan hizmetin niteliğine uygunluğunu geliştirmeye yönelik çalışmaların artırılması ile sağlanmalıdır.

Güvenilirlik boyutuna ilişkin ise Üniversite, sunulacak hizmetleri vaat ettiği zaman yerine getirmelidir, üniversite ile ilgili öğrenci kayıtları doğru tutulmalıdır, öğrenci problemleri çözümünde güvenilir ve anlayışlı olmalıdır, vb. konulara yönelik çalışmaların artırılması sağlanmalıdır.

Heveslilik boyutuna ilişkin ise, üniversitede sunulacak hizmetlerin (Dersler, Konferanslar, vb. etkinliklerin) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmelidir, çalışanlar öğrencilere yardım etme konusunda her zaman istekli olmalı, sorunları hızlıca çözüme ulaştırmalı ve buna benzer konulara yönelik çalışmaları güçlendirmelidir.

Güven boyutuna ilişkin ise, öğrencilere sunulan hizmetlerde öğrencinin kendisini güvende hissetmesi sağlanmalıdır, çalışanların hizmet sunumunda daime nazik ve kibar olmalıdır, öğrencilere en iyi hizmetin verilebilmesi için çalışanlara yeterli desteğin verilmesi gerekmektedir.

Empati boyutuna ilişkin ise, beklentiyi karşılamaya ve kaliteyi artırmaya yönelik olarak, öğrencilerle bireysel olarak ilgilenilmeli, öğrencilerin beklentileri en iyi şekilde algılanmalı, öğrencilerin menfaatlerini önemsemeli ve üniversitenin çalışma saatleri uygun olmalıdır.

Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin kendilerine verilen eğitim ve hizmetlerdeki kalite düzeyine yönelik algılamalarını ölçmeye çalıştığımız bu araştırmada; Bülent Ecevit üniversitesinin tamamını kapsamaması, kolayda örneklem yönteminde gidilmesi, araştırma süresinin kısıllığı, yüksek maddi kaynaklar, çeşitli izin sorunları ve çalışmanın örneklem kütesinin sadece Farabi kampüsü öğrencilerinin olması, araştırmanın kısıtlarıdır.

Bu araştırmada Bülent Ecevit Üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin istek ve gereksinimleri belirlenmeye çalışılmıştır. Kaliteli bir hizmet sunmayı amaçlayan yükseköğretim kurumları için bu öğrenci istek ve gereksinimleri doğru tespit edilmesi ve bu istek ve gereksinimleri karşılayacak özellikleri taşıyan mal ve hizmetleri üretmeleri, beklentilerin karşılanması açısından önemlidir.

Yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesini artırmak için hizmet kalitesi boyutlarını; Fiziki ve teknik yapılarını güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutları ile ilgili önermeleri ve hizmet kalite algılarını geliştirerek öğrencilerin tatmin olmasını sağlanmaktadır.

Öğrencilerin beklentilerini iyi anlayıp bu beklentilerini karşılayabilecek, bu beklentilerine cevap verebilecek eğitim hizmetini sağlamak gerekmektedir. Eğitim-öğretim hizmetlerinde, temel ihtiyaçlar yani öğretim elemanı, derslik, kütüphane, bilgisayar olanaklarının yanı sıra öğrencilerin yemek, barınma, güvenlik gibi zorunlu ihtiyaçları ve öğrencinin sosyalleşmesi için gereken spor, sanat ve kültürel faaliyet ihtiyaçları da karşılanmalıdır. Eğitimin bir hizmet olması ve üniversitelerin de hizmet üreten kurumlar olması, dolayısıyla, eğitim hizmetinin müşterisi durumunda olan öğrencilerin aldıkları eğitim hizmeti ve bu hizmetten sağladıkları memnuniyet üniversiteler için önemlidir.

KAYNAKÇA

- Aksoy, Ramazan ve Erdoğan, Evrim (2014); “Algılanan Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri İle İlgili Yazın Taraması,” *Tisk Akademi*, Cilt 9, Sayı 16, s. 157-185.
- Albayrak, Ali Sait (2006); “*Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, 1. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Alınışık, Ümit ve İslamoğlu, Ahmet Hamdi (2013); *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Gözden Geçirilmiş ve Genişletilmiş)*, 3. Baskı, Beta Basım A.Ş., İstanbul.
- Armstrong, Gary ve Kotler, P. (2000); *Marketing: An Introduction*. Upper Saddle River: Prentice Hall
- Altunışık, Remzi, Özdemir, Şuayip ve Torlak, Ömer (2011); *Pazarlamaya Giriş*, 3. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Aytekin, Alper ve Serin, Hasan (2009) ; “Yüksek Öğretimde Toplam Kalite Yönetimi,” *Bartın Orman Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 15, s. 83-93.
- BEÜN (2013); 2013 Faaliyet Raporu. S. 1-167
- Brady, M. K., and Cronin, J. (2001); “Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach”, *The Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3, pp. 34-49.
- Brogowicz, A. A., Delene, L.M., and Lyth, D. M. (1990); A synthesised service quality model with managerial implications. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 1, No. 1, pp. 27-44.
- Buttle, Francis (1995); “SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda,” *European Journal of Marketing*, Vol. 30, No. 1, pp. 8-32.
- Büyük ve Taşkın (2003) “Hizmet Pazarlaması Açısından Eğitim Hizmetlerinde Kalite (Kütahya’daki Özel Bir Dershane Öğrencileri ile İlgili Bir Saha Araştırması),” *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 7, s.1-21.
- Çatı, Kahraman ve Abdulvahap Baydaş (2008); *Hizmet Pazarlaması ve Hizmet Kalitesi*, 1. Baskı, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Çelik, İsmail (2010); “*Yükseköğretimde Hizmet Kalite Algısının Ölçümü: Yüksek Lisans Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*,” Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.
- Cronin, J. Joseph, and Taylor, A. Steven (1992); “Measuring Service Quality: A Reexamination And Extension,” *Journal Of Marketing*, Vol. 56(July), pp.55-67.

- Cronin, J. Joseph, and Taylor, A. Steven (1994); "Servperf Versus Servqual: Reconciling Performance-Based and Perceptions Minus expectations Measurement of Service Quality", *Journal of Marketing*, Vol. 58, pp.125- 131.
- Dabholkar, P. A., Shephard, D. C., & Thorpe, D. I. (2000); Comprehensive framework for service quality: An investigation of critical conceptual and measurement issues through a longitudinal study. *Journal of Retailing*, Vol. 76, No.2, pp.139-173.
- Deveci, Namık Kemal (2012); "*Türk Yükseköğretiminde Eğitim- Öğretim Hizmetlerinin Kalite Düzeyinin ve Kalite Yükseltme Çalışmalarının İncelenmesi: Türkiye de Devlet ve Vakıf Üniversiteleri Üzerinde Bir Saha Çalışması*," Atatürk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Dilşeker, Feryal ve Tayyar, Nezih (2012); "Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi," *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 28, ss. 184-203.
- Doğan, İsmail Can ve Çiçek, Recep (2009); "Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği" *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi (C.XI,SI I, 2009)*, s.199-217.
- Ekinci, Kenan Mehmet ve Uraltaş, Nazlım Tüzel (2010); *İletişim Temelli Hizmet Pazarlaması*, 1. Baskı, Savaş Yayınevi, Ankara.
- Ene, Selda ve Tatar, Ali (2010); "Eğitim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Bir Özel İlköğretim Okulunda Uygulama," *Öneri.C.9.S.33.* s. 99-108.
- Eroğlu, Erhan (2004); *Yükseköğretimde Hizmet Kalitesi*, 1. Baskı, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Filiz, Zeynep., Yaprak, Betül ve Yılmaz, Veysel (2007); "SERVQUAL Yöntemiyle Yüksek Öğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi," *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 7, Sayı 1, s. 299-316.
- Gençyılmaz ve Zaim (1999); "Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi" *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, Cilt 28, Sayı 2, s.9-35.
- Grönroos, Christian (1984); "A Service Quality Model and Its Marketing Implications," *European Journal of Marketing*, Vol. 18, No. 4, pp. 36-44.
- Grönroos, Christian (1988); "Service Quality: The Six Criteria Of Good Perceived Service Quality," *Review of Business*, No. 9, pp. 10-13.
- Haywood-Farmer, J. (1988); A conceptual model of service quality. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 8, No. 6, pp. 19-29.
- İçöz, Orhan,(1996);*Turizm İşletmelerinde Pazarlama*, Anatolia Yayıncılık, Ankara.

- Karafakıoğlu, Mehmet (2006); *Pazarlama İlkeleri*, Genişletilmiş 2. Baskı, Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Karahan, Kasım (2000); *Hizmet Pazarlaması*, 1. Baskı, Beta Basım Yayım A.Ş. İstanbul.
- Kotler, Philip (1997). *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation and Control*, U.S.A.: Prentice-Hall.
- Lovelock, Christopher H., (1992); *Managing Services: Marketing Operations and Human Resources*, 2. Ed., *Prentice-Hall, Englewood Cliffs*.
- Mattsson, J. (1992); "A Service Quality Model Based on an Ideal Value Standard". *International Journal of Service Industry Management*. Vol. 3, No. 3, pp: 18-33.
- Mucuk, İsmet (2005); *Modern İşletmecilik*, 15. Baskı, Türkmen Kitabevi, İstanbul.
- Okumuş, Abdullah ve Duygun, Adnan (2008); "Eğitim Hizmetlerinin Pazarlamasında Hizmet Kalitesinin Ölçümü ve Algılanan Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti Arasındaki İlişki" *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 8, Sayı 2, s. 17-38.
- Özçalık, Fatih (2007); "Yükseköğretimde Eğitim Hizmet Kalitesinin Ölçümüne Yönelik Örnek Bir Uygulama" Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özdamar, Kazım (2013); *Paket Programlar ile İstatistiksel veri Analizi*, 9. Baskı, Nisan Kitabevi, Ankara.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. ve Zeithaml, V.A (1985); "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research," *Journal of Marketing*, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. ve Zeithaml, V.A. (1990); Guidelines for Conducting Service Quality Research. *Journal of Marketing Research*, Vol. 66, No. 2, pp.34-44.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. ve Zeithaml, V.A.(1991); *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*, *Journal of Retailing*, Vol. 67, No.4, pp.420-450.
- Philip, George ve Shirley-Ann Hazlet (1997); "The Measurement of Service Quality: A New P-C-P Attributes Model," *International Journal of Quality&Reliability Management*, Vol. 14, No.3, pp. 260-286.
- Sachdev, Sheetal B. ve Verma, Harsh V. (2004); *Relative Impotance Of Service Quality Dimensions: A Multisectoral Study*, *Journal Of Service Research*, Vol. 4, No.1, pp.93-116.

- Sakarya, M. Cem (2007); “*Yüksek Öğretimde Öğrenciye Yönelik Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Akdeniz Üniversitesi İİBF Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*,” Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Saydan, Reha (2008); "Üniversite Öğrencilerinin Öğretim Elemanlarından Kalite Beklentileri: Yüzüncü Yıl Üniversitesi İİBF Örneği," *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 1, s. 63-79.
- Seth, Nitin; Deshmukh, S G; Vrat, Prem (2005); “Service Quality Models: A Review: *The International Journal of Quality & Reliability Management*; 22, 8/9; ProQuest Central pp. 913-949.
- Soğancı, Ezgi (2012); “*Servqual ile Beklenti ve Algının Birlikte Ölçümüne Yönelik Eğitim Sektöründe Bir Araştırma*” Hacettepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Spreng, R. A., & Mackoy, R. D. (1996). An empirical examination of a model of perceived service quality and satisfaction. *Journal of retailing*, Vol.72, No.2, pp. 201-214.
- Şahin, İ., Zoraloğlu, Yunus Remzi, ve Şahin Fırat, Necla (2011); “Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Amaçları, Eğitsel Hedefleri, Üniversite Öğreniminden Beklentileri ve Memnuniyet Durumları”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi [Educational Administration: Theory and Practice]*, Cilt 17, Sayı 3, s. 429-452.
- Tek, Ömer Baybars (1999); *Pazarlama İlkeleri (Global Yönetimsel Yaklaşım Türkiye Uygulamaları)*, 8. Baskı, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., İstanbul.
- Türk, Zeynep (2009); “Denetim Firmalarının Sunduğu Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini ve Sadakati: Servperf Ölçeği”, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, s.399-416

EKLER

Ek 1. Öğrenci Anketi

Sevgili Öğrenciler;

Bu araştırma Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerine uygulanacak olup elde edilen sonuçlar akademik bir çalışmada kullanılacaktır. Değerli zamanınızı ayırıp araştırmaya yaptığınız katkılardan dolayı teşekkür eder, saygılarımı sunarım.

BEÜ. Sosyal Bilimler Enstitüsü

İbrahim ÇAKIR

1.BÖLÜM

DEMOGRAFİK SORULAR

1. Cinsiyetiniz

☐ Kadın ☐ Erkek

2. Farabi kampüsü birimleri (öğrenim görmekte olduğunuz okulunuz).

- | | |
|--|---|
| ☐ İ.İ.B.F. | ☐ Mühendislik Fakültesi |
| ☐ İlahiyat Fakültesi | ☐ Fen Edebiyat Fakültesi |
| ☐ Sosyal Bilimler Enst. | ☐ Fen Bilimleri Enst. |
| ☐ Beden Eğitimi ve SYO. | |

3. Öğrenim görmekte olduğunuz öğretim sisteminiz.

☐ Normal Öğretim (Gündüz) ☐ İkinci Öğretim (Gece)

4. Öğrenim görmekte olduğunuz sınıfınız.

☐ Hazırlık ☐ 1. Sınıf ☐ 2. Sınıf
☐ 3. Sınıf ☐ 4. Sınıf

2. BÖLÜM

Kaliteli Üniversitenin Hizmet Düzeyi (Beklenen Hizmet) İle İlgili Sorular

Bu bölümü cevaplarken kaliteli üniversitenin hizmet kalitesinin sizce nasıl olması gerektiğini düşünerek size en yakın şıkkı işaretleyiniz.

Sizce Kaliteli Üniversite Nasıl Olmalı?		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.	Kaliteli bir üniversite teknolojiye uygun ve modern araç gereç ve donanımına (yazı tahtası, projeksiyon, bilgisayar, masa, koltuk, sıra, vb.) sahip olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Kaliteli bir üniversitenin tesisleri (amfi, sınıf, konferans salonu, spor salonu, yemekhane, kütüphane, laboratuvar, vb.) görsel olarak çekici ve cazip olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlü olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4.	Kaliteli bir üniversitedeki fiziksel unsurların görünümü, sunulan hizmetin niteliğine uygun olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Kaliteli bir üniversite herhangi bir şeyi belirli bir zamanda gerçekleştirmeyi vaat ettiğinde, bunu yerine getirmelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Kaliteli bir üniversite, öğrencilerin herhangi bir problemi olduğunda, güven verici ve anlayışlı olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Kaliteli bir üniversite güvenilir olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	Kaliteli bir üniversite hizmetlerini, gerçekleştirmeyi vaat ettiği zamanda yerine getirmelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Kaliteli bir üniversitede kayıtlar (devamsızlık, sınav notları, öğrenci bilgileri, vb.) doğru olarak tutulmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	Kaliteli bir üniversitede sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) gerçekleştirecekleri hizmetleri geciktirmeden (zamanında) sunmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere yardımcı olmaya her zaman istekli olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) çok fazla meşgul olmamalı ve öğrencilerin soru ve isteklerine hızlı bir şekilde (zamanında) cevap vermelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

14.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere güven vermemelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.	Kaliteli bir üniversitede öğrenciler, çalışanlarla (akademik ve idari personel) gerçekleştirdikleri işlemlerde kendilerini güvende hissetmelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere karşı daima nazik (kibar) davranmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Kaliteli bir üniversite, çalışanlarına (akademik ve idari personel) öğrencilere en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için yeterli desteği vermemelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.	Kaliteli bir üniversite öğrencilerle bireysel olarak ilgilenmemelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerle kişisel olarak ilgilenmemelidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.	Kaliteli bir üniversitenin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibi olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21.	Kaliteli bir üniversite öğrencilerinin menfaatlerini (çıkarlarını, iyiliğini) her şeyin üstünde tutmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.	Kaliteli bir üniversitenin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygun olmalıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3. BÖLÜM

BÜLENT ECEVİT ÜNİVERSİTESİ HİZMET DÜZEYİ (ALGILANAN HİZMET) İLE İLGİLİ SORULAR

Üniversitenizin sizlere sunduğu hizmetleri gözönünde bulundurarak görüşünüze en yakın şıkkı işaretleyiniz.

Bülent Ecevit Üniversitesi Hizmet Düzeyi		Hiç Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1.	Bülent Ecevit Üniversitesi teknolojiye uygun ve modern araç gereç ve donanımına (yazı tahtası, projeksiyon, bilgisayar, masa, koltuk, sıra, vb.) sahiptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2.	Bülent Ecevit Üniversitesinin tesisleri (amfi, sınıf, konferans salonu, spor salonu, yemekhane, kütüphane, laboratuvar, vb.) görsel olarak çekici ve caziptir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) iyi giyimli (şık) ve temiz görünümlüdür.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

4.	Bülent Ecevit Üniversitesindeki fiziksel unsurların görünümü, sunulan hizmetin niteliğine uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5.	Bülent Ecevit Üniversitesi herhangi bir şeyi belirli bir zamanda gerçekleştirmeyi vaat ettiğinde, bunu yerine getirmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6.	Bülent Ecevit Üniversitesi, öğrencilerin herhangi bir problemi olduğunda, güven verici ve anlayışlıdır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7.	Bülent Ecevit Üniversitesi güvenilirdir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8.	Bülent Ecevit Üniversitesi hizmetlerini, gerçekleştirmeyi vaat ettiği zamanda yerine getirmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9.	Bülent Ecevit Üniversitesinde kayıtlar (devamsızlık, sınav notları, öğrenci bilgileri, vb.) doğru olarak tutulmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10.	Bülent Ecevit Üniversitesinde sunulacak hizmetlerin (dersler, konferanslar, etkinlikler, vb.) ne zaman başlayacağı ile ilgili tam olarak bilgi verilmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) gerçekleştirecekleri hizmetleri geciktirmeden (zamanında) sunmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere yardımcı olmaya her zaman isteklidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) çok fazla meşgul olmamalı ve öğrencilerin soru ve isteklerine hızlı bir şekilde (zamanında) cevap vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere güven vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15.	Bülent Ecevit Üniversitesinde öğrenciler, çalışanlarla (akademik ve idari personel) gerçekleştirdikleri işlemlerde kendilerini güvende hissetmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilere karşı daima nazik (kibar) davranmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17.	Bülent Ecevit Üniversitesi, çalışanlarına (akademik ve idari personel) öğrencilere en iyi şekilde hizmet verebilmeleri için yeterli desteği vermektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18.	Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerle bireysel olarak ilgilenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerle kişisel olarak ilgilenmektedir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışanları (akademik ve idari personel) öğrencilerin ne tür ihtiyaçları olduğu hakkında bilgi sahibidir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21.	Bülent Ecevit Üniversitesi öğrencilerinin menfaatlerini (çıkarlarını, iyiliğini) her şeyin üstünde tutmaktadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22.	Bülent Ecevit Üniversitesinin çalışma saatleri tüm öğrenciler için uygundur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)