

Üniversite : İstanbul Kültür Üniversitesi
Enstitüsü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Anabilim Dalı : İşletme Programı: İşletme
Tez Danışmanı : Doç. Dr. Çiğdem KAYA
Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – Aralık 2021

**VAKIF ÜNİVERSİTELERİNDE ALGILANAN HİZMET
KALİTESİNİN,
ALGILANAN ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİNE ve PRESTİJE
ETKİSİ**

ÖZET

Eğitimin ve bilginin önemi insanlık tarihinden bu yana tartışılmaz bir gerçektir. Hızla değişen ve gelişen çevremize adapte olmak, ayakta kalabilmek ve kendimizi geliştirebilmek için eğitim ihtiyacımız oluşmaktadır. Bireyin özellikle de mesleki yetkinliğini kazanacağı yükseköğretim kurumlarında sunulan eğitim, bir hizmet ürünüdür. Eğitim hizmetinin sürdürülebilir olması ve daha iyiye götürülmesi için öğrenciler tarafından değerlendirilmesi gerekir.

Bu araştırmanın temel amacı ülkemizde sayıları hızla artan yükseköğretim kurumlarının sundukları eğitim hizmetinin, alışlagelmiş hizmet kalitesi ölçüm araçlarından farklı olarak yükseköğretim kurumlarındaki hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği kullanılarak ölçülmesi ve bu algıların, öğrenci memnuniyeti ve prestij algıları ile ilişkisinin incelenmesidir. Çalışmamızda öncelikle Üniversite, Hizmet, Hizmet Kalitesi, Hizmet Kalitesi Ölçme Yöntemleri, Öğrenci Memnuniyeti ve Prestij kavramları açıklanmıştır. Araştırmamız çerçevesinde İbn Haldun Üniversitesi'nde eğitim gören Lisans ve Lisansüstü öğrencilere Yükseköğretim Hizmet Kalitesi Ölçeği (HESQUAL), Öğrenci Memnuniyet Ölçeği ve Algılanan Prestij Ölçeği anket formunda doldurtulmuş ve çıkan sonuçlar değerlendirilmiştir. İlgili ölçekler arasındaki ilişki pearson korelasyon analizi sonucunda Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyeti arasında kuvvetli bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır ancak Hizmet Kalitesi ile Prestij Algıları arasında ilişki

saptanmamıştır. Elde edilen bu bilgiler ışığında Hizmet Kalitesinin boyutları ile Öğrenci Memnuniyeti arasındaki ilişkinin saptanması için Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi yapılmıştır. Analizimiz neticesinde “Eğitimin Kalitesi” ve “ Dönüştürücü Nitelik” boyutlarının Öğrenci Memnuniyetini kuvvetli etkilediği görülmüş olup bu bağlamda bulgularımızın teorik çıkarımları tartışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet, Hizmet Kalitesi, HESQUAL, Öğrenci Memnuniyeti, Prestij



University : **Istanbul Kultur University**
Institute : **Institute of Graduate Studies**
Department : **Business Administration**
Supervisor : **Associate Professor Çiğdem KAYA**
Degree Awarded and Date : **Master Degree – December 2021**

THE EFFECT OF PERCEIVED SERVICE QUALITY AT FOUNDATION UNIVERSITIES ON PERCEIVED STUDENT SATISFACTION AND PRESTIGE

ABSTRACT

Education and creation and dissemination of knowledge have been important throughout history. We as humans need education in order to adapt to, and survive in our rapidly changing and developing environment, and for self-improvement. The type of education offered in institutions of higher education, where individuals gain professional competence, is a service product. Student evaluations are a critical element of securing the sustainability and improvement of the service of higher education.

The number of universities is increasing rapidly in Turkey. The main purpose of this research is measuring the service of education Turkish universities provide by using the Higher Education Service Quality Scale (HESQUAL), which was developed to measure the service quality in higher education institutions. Also, I examine the relationship between quality perceptions on one hand and perceptions of student satisfaction and prestige on the other. This study first explains the concepts of university, service, service quality, service quality measurement methods, student satisfaction, and prestige. The data for this research come from HESQUAL surveys, and Gruber Student Satisfaction Scale and MAEL Perceived Prestige Scale questionnaires filled by undergraduate and graduate students from Ibn Haldun University. I then performed a Pearson correlation analysis on the relationship between the figures from these scales, and concluded that there is a strong positive correlation between service quality and student satisfaction, but found no statistically significant relationship between service quality and prestige perceptions. In light of this

information, I then conducted a simple linear regression analysis to determine the relationship between the independent variable of service quality and the dependent variable of student satisfaction. I observed that the dimensions of "Quality of Education" and "Transformative Quality" of the independent variable of HESQUAL results, strongly affect student satisfaction. A discussion of the theoretical implications of my findings concludes the study.

Key Words: Service, Service Quality, HESQUAL, Student Satisfaction, Prestige

