

Servqual Yöntemiyle Yurt İşletmesinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi

Zeynep Filiz

İstatistik Bölümü, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Eskişehir, 26480 Türkiye.
Telefon: +90 (222) 239-3750; Faks: +90 (222) 239-3578, zfiliz@ogu.edu.tr,

Özet— Günlük yaşamımızın içerisinde de sürekli karşımıza çıkan hizmet kavramı, toplum yaşamının odak noktasını oluşturmasına rağmen, hizmet kavramının soyutluğu, hizmet özelliklerinin algılanmasında ve ölçülmesinde güçlükler oluşturmaktadır. Hizmet kalitesinin müşteri tarafından değerlendirilmesi, imalat ürünlerinin kalitesinin değerlendirilmesinden çok daha zordur. Fiziki görünüm, güvenilirlik, heveslilik, güven ve empati boyutlarını birleştiren Servqual tekniği, hizmet kalitesinin ölçümünü sağlamaktadır. Bu çalışma Eskişehir’de bulunan bir yurdun öğrencileri arasında, kendilerine sunulan yurt hizmetlerine ilişkin belirlenen hizmet ile algılanan performans arasındaki farkı bulmak amacıyla yapılmıştır. Yurdun hizmet kalitesini ölçmek için bir anket kullanılmıştır. Yurtta kalan 310 öğrenci ile görüşülmüştür. Elde edilen veriler analiz edilerek öğrencilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre öğrencilerin yurt hizmetinden memnuniyetinin beklentilerinin altında kaldığı ve yurdun hizmet kalitesinin düşük olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler— Hizmet, Hizmet Kalitesi, Servqual, Memnuniyet, Yurt Hizmeti

Abstract— Even though service as a concept, which we face frequently in daily life, is the main point of social life, the intangibility of the service concept, perceiving and standardizing of the features of service causes some complexities. The measurement of the service quality by customers is harder than the measurement the quality of manufactured goods. The Servqual method that combines the dimensions of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy helps to measure the service quality. This study is done among a group of students staying in a hostel in Eskişehir and it was conducted to reveal the difference between expected service and perceived performance of the hostel. A questionnaire to measure the service quality of the hostel was used and a total of 310 students staying in hostel were interviewed. The data from the measuring were analysed and the level of perception and expectation of students were compared. According to the results of data, it was determined that students’ satisfaction about the service in the hostel was lower than their expectations, and the service quality of the hostel was inadequate.

Index Terms— Service, Service Quality, Servqual, Satisfaction, Hostel’s Service

I. GİRİŞ

Toplumsal yaşamın yaygınlaşması, teknolojik gelişmeler ve insanların refah düzeyinin artmasına paralel olarak tüketici bilincinde meydana gelen değişimler doğal olarak hizmet sektörünün önemini her geçen gün daha çok ön plana çıkartmaktadır. Müşteriler bir bedel ödedikleri mal veya hizmetin sadece satın alma maliyetini değil, işletme maliyetini de düşünmekte, dolayısı ile o mal veya hizmetten elde edeceği toplam faydayı hesap etmektedir.

Müşteriler bir ürünün elde edildiği toplam hizmet üretim süreci boyunca, çeşitli dallarda işletme çalışanlarıyla, işletme ortamıyla ve sunulan ürünlerle etkileşim içindedirler. Müşteriler, bu etkileşim içinde hizmeti algılar. Hizmet sektörü kalite ölçümü mal üretimindeki kalite ölçümü kadar kolay olmamakta, içinde psikolojik, sosyal ve insani değerler barındıran boyutlar taşımaktadır.

Hizmet kalitesi tüketicilerin hizmete yönelik beklentileri ile hizmet aldıktan sonraki algılamaları arasındaki farktan oluşmaktadır. Servqual metodu hizmet kalitesini ölçmek için geliştirilmiş hizmet üreten işletmeler için yeni ufuklar açan oldukça yeni ve faydalı bir metottur. Bu ölçüm metodu sayesinde sektör içinde işletmenin hangi seviyede hizmet sunduğu ölçülebileceği gibi, işletmenin periyodik olarak hizmet kalitesinin ölçümüyle sürekli kontrolü ve başarısı gözlemlenmiş olacaktır.

Barınma üniversite öğrencilerinin karşılaştığı temel sorunlardan biridir. Öğrenciler kamu ve özel sektöre ait yurtlarda, özel pansiyonlarda, apart otellerde, kiralık evlerde, ailesinin ya da akrabalarının yanında ve öğrenci evlerinde kalmaktadırlar. Öğrenciler barınmak için seçtikleri yerlerde kendilerini güvenli hissetme, rahat ders çalışma gibi durumları göz önünde bulunmaktadır. Öğrencinin barındığı yerde problem yaşamaması, onun akademik başarısını olumlu yönde etkileyeceği beklenir [1]. Bu nedenle bu çalışmada, üniversite öğrencileri için hizmet sektöründe önde gelen yurt hizmet kalitesi düzeyleri karşılaştırılmıştır. Çalışmada öncelikle Servqual analizinin teorik yapısı incelenmiş, uygulama aşamasından sonra yapılan çalışma yorumlanmıştır.

II. SERVQUAL ANALİZİ

Hizmetin en bilinen tanımı, bir tarafın diğer bir tarafa sunduğu, üretimi fiziksel bir ürüne bağlı veya bağlı olmayan, asıl olarak gayri maddi ve sonuçta belli bir şeyin mülkiyetinin devredilmediği faaliyet veya yararlarıdır [2-7].

Çok genel olarak kullanma amacına uygunluk derecesi biçiminde tanımlanabilen kalite [8], hem mal hem de hizmet üreten firmalar için dikkate alınması gereken bir kavramdır. Bu nedenle hizmet kalitesi birçok bilim adamı tarafından tartışılan bir kavram haline gelmiştir.

Hizmet kalitesi, verilen hizmetin müşteri beklentilerinin ne kadarı karşılayabildiğinin bir ölçüsüdür [9]. Kaliteli hizmet vermek ise müşteri beklentilerinin karşılanabilmesidir [10].

Hizmet kalitesinin ölçülmesi konusunda farklı hizmet sektörlerinde yapılmış uluslar arası nitelikte birçok yayın bulunmaktadır. Bu bağlamda, son yıllarda Servqual yöntemi ile hizmet kalitesinin ölçülmesine dönük çalışmalar ulusal yazında da sıklıkla yer almaktadır. Çalışmalara başta turizm [11-33] olmak üzere sağlık [34-38], kütüphanecilik [39-57], bankacılık [58-67], eğitim [68, 69, 70] vb. birçok hizmet sektöründe rastlamak mümkündür.

Parasuraman, Zeithaml ve Berry (PZB), hizmet kalitesi kavramına geniş bir perspektiften yaklaşarak hizmet kalitesini ölçmek için SERVQUAL adı verilen ayrıntılı bir ölçme yöntemi geliştirmişlerdir [10, 71, 72, 73, 74]. Bu ölçme yöntemi 22 maddeden oluşan bölümler halindedir. İlk bölümde tüketicinin hizmet işletmesinden beklentileri, ikinci bölümde ise söz konusu işletmeden algıladığı hizmet performansı aynı maddeler kullanılarak ayrı ayrı ölçülmektedir. Ankette “hiç katılmıyorum” ile “tamamen katılmıyorum” arasında değişen yedili Likert ölçeği kullanılmıştır [70]. Böylelikle müşterinin öncelikle kaliteli hizmetten beklentileri tanımlanmış ve sonra da aynı kalite göstergeleri için hizmet verilen işletmenin kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. İlk bölümdeki beklentiler ile ikinci bölümdeki algılar arasındaki farklılıklar hizmet kalitesi olarak belirlenmiştir [2, 41, 51, 57, 61, 66, 67, 68, 69, 71, 75, 76, 77, 78, 79, 80, 81].

Parasuraman ve arkadaşları faktör analizi sonucunda SERVQUAL anketinde hizmet kalitesini belirleyen beş boyut belirlemiştir. Ankette yer alan beş boyut şöyledir: Fiziki Görünüm (Somut Özellikler), Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve Empati [71, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88]. Bazı örnek çalışmalarda ölçeğe müşterinin demografik özellikleri de katılmakta ve sonuçlar demografik özelliklerle ilişkisi değerlendirilmektedir [89]. Sonuç olarak hizmet kalitesi yöntemi Servqual, müşterilerin istek veya beklentileri ile algılamaları arasındaki fark ölçüsüdür.

Algılanan Hizmet Kalitesi=Algılanan Hizmet- Beklenen Hizmet

Eğer müşterinin algıladığı hizmet, beklentilerini karşılıyor ise, algılananlar ile beklenenler arasında ya fark olmayacak ya da çok az bir fark olacaktır [64]. Sonuçta hizmet kalitelidir şeklinde değerlendirme yapılabilecektir.

Hizmet kalitesi ölçümü sonucunda üç durum ortaya çıkar;

- 1) Beklenen Hizmet > Algılanan Hizmet → Düşük Kalite
- 2) Beklenen Hizmet < Algılanan Hizmet → İdeal Kalite
- 3) Beklenen Hizmet = Algılanan Hizmet → Doyurucu Kalite

Beklenen hizmetin algılanan hizmetten büyük olması durumunda kalite kabul edilemez düzeydedir. Beklenen hizmetin algılanan hizmete eşit olması durumunda doyurucu kalite düzeyine ulaşılır. Son olarak, beklenen hizmetin algılanan hizmetten düşük olması durumunda ise ideal kalite gerçekleşmiş demektir [90].

III. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

A. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Servqual yöntemini kullanarak Eskişehir ilindeki X Öğrenci Yurdu’nda barınan öğrencilerin, yurttan beklenti ve memnuniyetlerini tespit etmek ve bu yurttan barınan öğrencilerce algılanan hizmet kalitesi skorlarının hesaplanması ve bu skorlar bakımından öngörülen kalite boyutlarına verilen önem derecelerine göre kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara öncelik verilmesi ve iyileştirme yapılması gerektiğini saptamaktır.

B. Anket Formu

Servqual hizmet kalitesi ölçüm modeli için PZB’nin geliştirdiği anket Esin Alkaya tarafından üniversite yurtlarına uygulanmış ve verileri toplamak amacıyla üç bölümden oluşan bu anket formu araştırmamızda da kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde, görüşülen öğrencilerden yurtlara ilişkin 22 adet 5’li likert ölçeği ile ölçülmüş (1. Kesinlikle katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle katılıyorum) özelliğe, beklenti ve memnuniyet şeklinde oluşturulmuş iki sütunda cevap vermeleri istenmiştir. Beklenti kısmında öğrenciler, mükemmel yurtların bu özelliklere ne derece sahip olması gerektiğini düşünerek ve memnuniyet kısmında ise söz konusu Eskişehir X öğrenci yurdunun verdiği hizmetleri düşünerek 22 özelliğe 5’li puan vermişlerdir. İkinci bölümde öngörülen beş hizmet kalitesi, boyutların adları belirtilmeden, tanımlarına göre toplamı 100 olacak şekilde önem derecelerine göre puanlandırılmıştır. Üçüncü bölümde cinsiyet, yaş, öğrenim görülen bölüm ve aylık gelir gibi demografik özellikler sorulmuştur.

C. Araştırma Örnekleme Ve Veri Toplama Süreci

2009 yılı Mart ayı boyunca, Eskişehir ilindeki X Öğrenci Yurdu’nda barınmakta olan öğrencilerin tamamı araştırma evrenidir. Araştırma Eskişehir ilindeki X Öğrenci Yurdu’nda 1-21 Mart arasında rassal olarak seçilmiş zaman dilimlerinde yürütülmüştür. 3000 kişilik evren, %95 anlamlılık düzeyi için; ± 0.05 örneklem hatası ($p=0.5$, $q=0.5$) ile örnek hacmi 341 kişi olarak belirlenmiştir. Araştırmanın geçerlilik ve güvenilirliğini artırmak için ve dağıtılan anketlerin tamamının geri dönmeyeceği düşünüldüğünden 375 adet anket çoğaltılarak 2009 yılının Mart ayında örnek kitleye uygulanmıştır. Araştırma çerçevesinde, örnek kitle tarafından doldurulan anketlerin 65 tanesinin yanıtlarının doğruluğundan şüpheye düşüldüğü için araştırma kapsamına alınmamış ve

değerlendirme dışı bırakılmıştır. Doğruluğu gözden geçirilen anketlerden 310 tanesi analize uygun bulunmuştur.

D. Verilerin Analizi

Verilerin analizi için SPSS 11,5 (Statistical Packages for Social Sciences) kullanılmıştır¹. Öncelikle verilerin güvenilirliği test edilmiştir. Daha sonra verilere Servqual modeli uygulanmıştır. Hipotez testleri için hipotezler oluşturulmuş, ardından %95 güven düzeyinde ortalamalar arasındaki farklılıkların anlamlılığı için t-testi ve gruplu olan değişkenin analizi için Anova testi uygulanmıştır.

E. Güvenilirlik Analizi

Araştırmada, kullanılan Servqual ölçeğinin (Likert Tipi Ölçek) güvenilirliğini ortaya koymak amacıyla “Cronbach Alpha” Analizi ve “İtem- Total Correlations” analizi yöntemleri kullanılmıştır. Cronbach Alpha analizi, bir grup değişkenin iç homojenliğinin saptanmasını, elde edilen bir Alfa katsayısı ile mümkün kılmaktadır. Alfa katsayısı bir grup değişkenin aralarında var olan iç korelasyonun ölçümünü yapmakta; diğer bir deyişle her bir değişkenin skorunu hesap ederek, söz konusu değişkenin skorunun, tüm değişkenlerin oluşturduğu ölçeğin ortak değerinin içerisindeki payına, yani ölçeğin değerini ne kadar temsil ettiğine bakarak, söz konusu grup değişkenin güvenilirliğini belirlemektedir [91].

Alfa katsayısının değerlendirilmesinde uyulan değerlendirme kriteri aşağıda belirtilmiştir [92].

0,00 ile 0,40 (Hariç) arasında: Ölçek Güvenilir Değil

0,40 ile 0,60 (Hariç) arasında: Ölçek Düşük Güvenilirlikte

0,60 ile 0,80 (Hariç) arasında: Ölçek Oldukça Güvenilir

0,80 ile 1,00 arasında: Ölçek Yüksek Derecede Güvenilir

Testin sonucunda belirlenen boyutlar için alpha katsayısı 0,9220 olarak bulunmuştur. 0 ile 1 arasında değişen alpha katsayısının, 1'e yakın olması sonucunda ölçeğin o ölçüde yüksek derecede güvenilir bir ölçek olduğuna karar verilebilmektedir.

F. Demografik Özelliklerle İlgili Bulgular

Tablo 1'de araştırmaya katılanların demografik özelliklere göre dağılımı görülmektedir.

TABLO 1
ANKETE KATILAN ÖĞRENCİLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ

Cinsiyet	Frekans	%
Bay	200	64,5
Bayan	110	35,5
Bölgeler		
Akdeniz	42	13,55
Doğu Anadolu	11	3,55
Ege	49	15,81
Güneydoğu Anadolu	13	4,19
İç Anadolu	91	29,35
Marmara	59	19,03
Karadeniz	38	12,26
Bilinmeyen	7	2,26
Fakülte		
Yüksekokullar ²	18	5,81
Eğitim Fakültesi	49	15,81
Fen Edebiyat Fakültesi	139	44,84
İktisadi İdari Bilimler Fakültesi	74	23,87
Mühendislik Mimarlık Fakültesi	17	5,48
Tıp Fakültesi	13	4,19
Yurtta Kalınan Yıl		
1 yıl	149	48,1
2 yıl	87	28,1
3 yıl	43	13,9
4 yıl	30	9,7
5 yıl	1	0,3
Yaş		
18	25	8,1
19	44	14,2
20	85	27,4
21	74	23,9
22	37	11,9
23	30	9,7
24	10	3,2
25	5	1,6
Aylık Gelir		
-200	62	20
201-400	166	53,5
401-600	42	13,5
601-800	11	3,5
801+	7	2,3
Bilinmeyen	22	7,1
Sınıf		
Birinci	136	43,9
İkinci	80	25,8
Üçüncü	54	17,4
Dördüncü	35	11,3
Hazırlık	5	1,6
Toplam	310	100

² Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Sivil Havacılık Yüksekokulu, Sağlık Yüksekokulu, Meslek Yüksekokulu, Beden Eğitimi ve Spor Yüksekokulu.

¹ Verilerin derlenmesini ve SPSS paket programına veri girişi konusunda yardımları için Sedat Ayaş'a teşekkür ederim.

Tablodan görüldüğü gibi, öğrencilerin cinsiyete göre dağılımının % 64,5'lik kısmını erkekler, % 35,5'lik kısmını kadınlar oluşturmaktadır. Ankete katılanların %27,4'lik büyük kısmını 20 yaşındaki öğrenciler oluşturmaktadır. Bunu sırasıyla %23,9'luk kısmını 21 yaş, %14,2'lik kısmını 19 yaş, %11,9'luk kısmını 22 yaş, %9,7'lik kısmını 23 yaş, %8,1'lik kısmını 18 yaş, %3,2'sini 24 yaş ve %1,6'lık kısmını 25 yaş öğrencileri izlemektedir. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu %20 ile Ankara, daha sonra sırasıyla %7,7 ile İstanbul, %5,8 ile Bursa, %4,5 ile İzmir şehirlerinden gelmişlerdir. Ankete katılan öğrencilerin illere göre dağılımı 81 il yerine bölgelere göre dağılım şeklinde düzenlenmiştir. Tablo 1'de öğrencilerin büyük bir çoğunluğunu oluşturan %29,35'i İç Anadolu bölgesinden ve daha sonra sırasıyla %19,03'ü Marmara bölgesinden, %15,81'i Ege bölgesinden, %13,55'i Akdeniz bölgesinden, %12,26'sı Karadeniz bölgesinden, %4,19'u Güneydoğu Anadolu bölgesinden, %3,55'i Doğu Anadolu bölgesinden bu yurttan barınmak üzere gelmiştir. Öğrencilerin büyük çoğunluğunun İç Anadolu bölgesinden gelmesinin nedeni olarak öğrenciler memleketlerine yakın olduğu için Eskişehir'deki üniversiteleri tercih etmesi olabilir. Tablo 1'de ankete katılanların gelir durumları ele alındığında büyük kısmını %53,5'lik ile 201-400 gelir grubu oluşturmaktadır. Bunu sırasıyla %20 200 ve 200'den az, %13,5 ile 401-600, %3,5 ile 601-800 ve son olarak %2,3'lük kısım ile 801 ve fazlası gelire sahip öğrenciler oluşturmaktadır. Ankete katılanların kaçınıcı sınıf oldukları incelendiğinde %43,9'u 1. sınıf, %25,8'in 2. sınıf, %17,4'ü 3. sınıf, %11,3'ü 4. sınıf ve son olarak %1,6'sı hazırlık sınıfında okumaktadır.

Beklendiği gibi sınıf sayısı büyüdükçe yurttan kalanların sayısı azalmaktadır. Ankete katılanların %48,1'i 1 yıldır, %28,1'i 2 yıldır, %13,9'u 3 yıldır, %9,7'si 4 yıldır ve son olarak %0,3'ü 5 yıldır bu yurttan barınmaktadır. Beklendiği gibi kalınan yıl arttıkça, yurttan kalan kişi sayısı azalmaktadır. Tablo 1'de ankete katılanların %44,84'ü Fen Edebiyat Fakültesi'nde, %23,87'si İktisadi İdari Bilimler Fakültesi'nde, %15,81'i Eğitim Fakültesi'nde, %5,81'i Yüksekokullarda okumaktadır.

SERVQUAL skorları hesaplanmadan önce her bir öğrencinin her bir boyuta verdikleri önem derecelerinin ortalaması ve standart hataları bulunur. Tablo 2'de verilmiş olan algıladıkları hizmet kalitesi boyutlarının ortalaması (% olarak) bulunarak çarpılır ve son olarak her boyut için toplanarak ağırlıklandırılmış SERVQUAL skoru elde edilir.

TABLO 2

ANKETE KATILANLARIN BOYUTLARA ÖNEM DÜZEYLERİNE GÖRE VERDİĞİ PUANLAR (% olarak)

Boyutlar	Ortalama	Standart Hata
Somut Özellikler	21,4613	10,68
Güvenilirlik	21,1548	9,57
Heveslilik	20,9645	10,41
Güven	19,7226	9,88
Empati	16,6968	9,05

Tablo 2'e göre, öğrenciler önem düzeylerine göre Somut özellikler boyutuna en yüksek (21,4613) önemi vermişlerdir. Somut özellikler boyutu; yurttan kullanılan ekipman ve araç-gereçlerin yeterli olması ve göze hoş görünmesi, ekipman, araç-gereçlerin ve yurt personelinin fiziksel görünümünün modern, temiz ve düzgün olması olarak tanımlanabilir. Yani bu boyut öğrencilerin yurt binası, araç-gereç, personelin dış görünümü gibi hizmetin fiziksel tanıtıcılarıdır. Öğrencilerin gözünde Güvenilirlik boyutuna ikinci yüksek (21,1548) önem verilmiştir. Güvenilirlik boyutu yurtlar açısından; kişisel ihtiyaçların yeterince karşılanması, hizmetin ilk seferinde doğru, eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi, şikâyetlerin dikkate alınması ve çözüm önerisi geliştirilmesi olarak tanımlanabilir. Heveslilik boyutu üçüncü sırada (20,9645) önemli boyut olarak görülmektedir. Heveslilik, öğrencilere yardımcı olma arzudur. Heveslilik boyutu personelin öğrencilere yardımcı olmaya her zaman hazır ve istekli olması bu boyut için önemli bir etkidir. Önem sıralamasına göre dördüncü önemli (19,7226) boyut Güvendir. Güven boyutu yurtlar için, personelin bilgisi, yeterlilik düzeyi, öğrencilere karşı saygılı davranması ve güven duygusu oluşturması olarak tanımlanabilir. En önemsiz (16,6968) boyut olarak Empati boyutu belirlenmiştir. Empati boyutu, öğrencilere kişisel ilgi gösterilmesi, öğrencilerin özel isteklerinin anlaşılması ve yaşadığı sorunların gizli tutulması, giriş-çıkış saatlerinin uygun bir şekilde düzenlenmesi, yurdun bulunduğu yerin merkezi olması, her öğrenci ile tek tek ve eşit şekilde ilgilenilmesi olarak tanımlanabilir.

G. Beklenen ve Algılanan Hizmet ile İlgili Bulgular

Eskişehir X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin, barındıkları yurttaki hizmet kalitesine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasındaki farkın test edilmesine yönelik hipotezler şu şekilde oluşturulmuştur:

H_0 = Eskişehir X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark yoktur.

H_1 = Eskişehir X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark vardır.

Eskişehir X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesine ilişkin ortalama memnuniyet ve ortalama beklenti değerleri, bu değerler arasındaki farklar ve söz konusu farkların analizine yönelik t testi sonuçları Tablo 3'de yer almaktadır.

Öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade 3,9516 ile "Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir" iken, buna göre öğrenciler öncelikle yurda giriş-çıkış saatlerinin programlarına uygun olacak şekilde düzenlenmesini beklemektedir. En düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade ise 3,4032 ile "Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir" ifadesidir. Buna göre öğrencilerin en az beklendikleri yurt personelinin fiziksel görünümüdür.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip oldukları ifade 3,0645 ile Empati boyutu altındaki “Yurt çalışanları tarafından, yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır” ifadesidir, yani öğrenciler en çok yaşadıkları sorunların yurt çalışanları tarafından gizli tutulmasından memnuniyet duymaktadırlar. En düşük memnuniyet ortalamasına sahip oldukları ifade ise Somut özellikler altındaki 1,9613 ile “Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür” ifadesidir, yani öğrenciler yurtda kullanılan ekipman ve araç-gereçlerin yeterince modern ve göze hoş görünmediğini belirtmişlerdir. Beklenti ve memnuniyet ortalamaları arasındaki farklara ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında, 22 ifadenin 22’sinde öğrenci memnuniyetinin beklentilerinin altında kaldığı görülmektedir. En büyük fark “Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir” ifadesinde (-1,5452), en düşük fark ise “Yurt çalışanları tarafından, yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır” ifadesinde (-0,6000) gerçekleşmiştir. Öğrenci beklentilerinin karşılandığı bir ifade bulunmamaktadır. Öte yandan, memnuniyet ve beklentiler arasındaki farkların hepsinin ($p \leq 0,05$) anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X öğrenci yurdunda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi ifadelerine ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark vardır. Ayrıca hizmet kalitesi ifadelerinde skorların negatif çıkması, öğrenci beklentilerinin yeterince karşılanmadığı anlamına gelmektedir.

Öğrencilerin Eskişehir X Öğrenci Yurdu’ndan aldıkları hizmetin özelliği ve ideallerinde yurdun bu özelliği ne kadar yansıtmaya gerektiği konusundaki düşüncelerini 1 ile 5 arasındaki rakamlardan birini işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir. Daha önce de belirtildiği gibi; Servqual Puanı = Algılanan Puan (memnuniyet) – Beklenen Puan olduğu için her bir önermenin puanı +4 ile -4 arasında olacaktır. -4 sunulan hizmet kalitesinin beklenenin çok altında olduğunu, +4 ise beklentilerin tamamen karşılandığını gösterecektir. Yapılan analiz sonucunda Eskişehir X Öğrenci Yurdu’nun; Ağırlıklandırılmamış (eşit ağırlıklı) Servqual Puan = -1,28552 ve Ağırlıklı Servqual Puanı: -0,257104 bulunmuştur. Ağırlıklandırılmamış Servqual puanı hesaplanırken öğrencilerin boyutlara verdiği görece önem dikkate alınmıştır. Servqual puanının (-) çıkması yurdun öğrenci beklentilerini karşılayamadığını, hizmet kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 4’den de görüleceği gibi Servqual puanı hesaplama tekniğinin bu aşamasında puanlar toplanarak öğrenci sayısına bölünmüştür. Daha sonraki aşamada ise önceki aşamada elde edilen puanlar toplanmış ve beşe bölünmüştür. Böylece ağırlıklı Servqual puanı hesaplanmıştır. Boyutların Servqual puanlarının (-) çıkması, öğrencilerin bu boyutların taşıdığı kavramlardan memnun olmadıklarını, algılamalarının beklentilerinin altında kaldığını göstermektedir. Öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları boyut 3,7135 ile Empati boyutudur. En düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları boyut 3,5484 ise Somut özellikler boyutudur. Öğrencilerin en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip oldukları boyut 2,5000 ile Empati boyutudur. En düşük

memnuniyet ortalamasına sahip oldukları boyut ise 2,3110 ile Güvenilirlik boyutudur.

H_0 = Eskişehir X Öğrenci Yurdu’nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark yoktur.

H_1 = Eskişehir X Öğrenci Yurdu’nda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark vardır.

Memnuniyet ve beklenti ortalamaları arasındaki farklara ilişkin genel bir değerlendirme yapıldığında, 5 boyutun 5’inde de öğrenci memnuniyeti beklentilerinin altında kaldığı görülmektedir. Servqual analizi sonuçlarına göre öğrencilerin yurtdan en çok memnun oldukları boyut -1,2135 Servqual puanı ile Empati boyutudur. Bu boyutun puanı diğer boyutlara göre daha yüksek çıkmıştır. Önem yüzdelerine baktığımız zaman öğrenciler için Empati boyutu en önemsiz boyut olarak görülmektedir. Öğrenciler, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemsiz olarak gördükleri boyutu Eskişehir X Öğrenci Yurdu’nda en çok memnun oldukları boyut olarak belirtmişlerdir. Bu durumda yurt personelinin en çok, öğrencilere kişisel ilgi gösterilmesi, öğrencilerin özel isteklerinin anlaşılması ve yaşadığı sorunların gizli tutulması, giriş-çıkış saatlerinin uygun bir şekilde düzenlenmesi, yurdun bulunduğu yerin merkezi olması, her öğrenci ile tek tek ve eşit şekilde ilgilenilmesinden memnuniyet duymaktadırlar. Somut özellikler boyutunun Servqual puanı -1,2363 çıkmıştır. Öğrenciler için Empati boyutundan sonra Somut özellikler boyutu için beklentilere az da olsa ulaşabilmiştir. Önem düzeyine baktığımızda ise Somut özellikler boyutu en önemli boyut olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda denilebilir ki yurt genel olarak kaliteli hizmet vermemesine rağmen öğrenciler yurt binasının görünüşünden, araç-gereçlerin ve personelin dış görünüşünden memnuniyet duymaktadırlar. Güven boyutunun Servqual puanı -1,2395 çıkmıştır. Önem sıralarına baktığımızda Güven boyutu dördüncü önemli boyut olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu durumda yurdun genel olarak kalitesi düşük olmasına rağmen öğrenciler yurtlar için, personelin bilgisi, yeterlilik düzeyi, öğrencilere karşı saygılı davranması ve güven duygusu oluşturmamasından memnuniyet duymaktadır. Heveslilik boyutunu Servqual puanı -1,3435 çıkmıştır. Önem düzeyine baktığımızda üçüncü önemli boyut Heveslilik olarak görülmektedir. Öğrencilere kişisel ilgi gösterilmesi, öğrencilerin özel isteklerinin anlaşılması ve yaşadığı sorunların gizli tutulması, giriş çıkış saatlerinin uygun bir şekilde düzenlenmesi, yurdun bulunduğu yerin merkezi olması, her öğrenci ile tek tek ve eşit şekilde ilgilenilmesi beklentilerinin karşılanmaktadır denilebilir. Son olarak yurdun en düşük kalite boyutu Güvenilirlik boyutu çıkmıştır. Servqual puanı -1,3948’dir. Önem sıralamasında öğrenciler için ikinci önemli boyut olarak belirtilen Güvenilirlik boyutu yurdun beklentileri karşılamadığı boyuttur. Yani yurdun, kişisel ihtiyaçların yeterince karşılanması, hizmetin ilk seferinde doğru, eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi, şikâyetlerin dikkate alınması ve çözüm önerisi geliştirilmesi anlamına gelen Güvenilirlik boyutu yurdun en zayıf yönüdür. Öğrenci beklentilerine bu

yurt güvenilirlik anlamında cevap verememektedir. Bu nedenle iyileştirme çalışmaları öncelikle bu alanda başlatılmalıdır. Öğrenci beklentilerinin karşılandığı bir boyut bulunmamaktadır. Öte yandan, memnuniyet ve beklentiler arasındaki farkların hepsinin ($p \leq 0,05$) anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle, sıfır hipotezi reddedilerek alternatif hipotez kabul edilmektedir.

TABLO 4
ANKETE KATILANLARIN HİZMET KALİTESİ
BOYUTLARINA İLİŞKİN ORTALAMA VE STANDART
SAPMALARI

Boyutlar	Beklenti	Memnuniyet	Memnuniyet- Beklenti	t	p
	\bar{X} (s.s)	\bar{X} (s.s)	\bar{X} (s.s)		
Somut Özellikler	3,5484 (0,9581)	2,3121 (0,7758)	-1,2363 (1,1854)	18,362	0,000
Güvenilirlik	3,7058 (0,9897)	2,3110 (0,7787)	-1,3948 (1,1886)	20,662	0,000
Heveslilik	3,6903 (0,9731)	2,3468 (0,8057)	-1,3435 (1,1836)	19,985	0,000
Güven	3,6919 (0,9916)	2,4524 (0,8563)	-1,2395 (1,1402)	19,139	0,000
Empati	3,7135 (1,0097)	2,5000 (0,8110)	-1,2135 (1,1395)	18,750	0,000

H. Demografik Özelliklere Göre Yurdun Servqual Kalite Skorları Bakımından Karşılaştırılması

Araştırmanın bağımlı değişkeni uygulanan Servqual ölçeğinden elde edilen veriler üzerinden hesaplanan algılanan hizmet kalitesi skorudur. Araştırmanın bağımsız değişkenleri ise, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, aylık gelir, ikamet edilen bölge, yurttaki kalma süresi ve okunulan sınıftır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmalarda olaylar hakkında var olduğu söylenen ilişkiye araştırma dilinde hipotez denilmektedir. Bu açıklamadan yola çıkarak, öğrencilerin cinsiyetlerine göre hizmet kalitesi boyutları arasındaki anlamlılıkları, öğrencilerin yaşlara, eğitim durumlarına, aylık gelir, ikamet edilen bölge, yurttaki kalma süresi ve okunulan sınıfa göre ayrı ayrı hizmet kalitesi boyutları arasındaki farklılıkları incelemek amacıyla 7 hipotez kurulmuştur.

- 1) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan bay ve bayan öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
 H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan bay ve bayan öğrencilerin kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 5'e göre Somut özellikler boyutu dışında diğer boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani, Somut özellikler boyutu dışında diğer boyutlar algılanan hizmet kalitesi ile cinsiyet arasında bir farklılık yoktur. Somut özellikler boyutunda ise bu farklılığı yaratan cinsiyet düzeyi bayanlardır. Çünkü bayanların Somut özellikler boyutuna ilişkin Servqual puanı ortalaması (1,4705), baylara ilişkin Servqual puanı ortalamasından (1,1075) daha yüksektir.

TABLO 5
ÖĞRENCİLERİN CİNSİYETLERİNE GÖRE KALİTE
BOYUTLARINDAKİ ANLAMLILIKLARININ
İNCELENMESİ

Boyutlar	t değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	-2,603	0,010
Güvenilirlik	-0,017	0,987
Heveslilik	-0,597	0,551
Güven	0,140	0,889
Empati	-0,074	0,941

- 2) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yaşlarına göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
 H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yaşlarına göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tabloya 6'a göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada Güvenilirlik boyutu dışında diğer boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu öğrencileri için Güvenilirlik boyutu dışında diğer boyutlarda algılanan hizmet kalitesi bakımından yaşlar açısından bir farklılık yoktur. Yaş bakımından Güvenilirlik boyutu açısından bir fark bulunmaktadır. Bu farklılığı yaratan ikili yaşların hangileri olduğunu öğrenmek için çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey'den yararlanılmıştır. 18 ile 24 yaşları arasında Güvenilirlik boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi arasında bir farklılık bulunmaktadır.

TABLO 6
ÖĞRENCİLERİN YAŞLARA GÖRE KALİTE
BOYUTLARINDAKİ ANLAMLILIKLARININ
İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	0,847	0,549
Güvenilirlik	2,120	0,041
Heveslilik	1,330	0,236
Güven	1,236	0,283
Empati	1,966	0,059

- 3) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin aylık gelir düzeyine göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.
 H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin aylık gelir düzeyine göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 7'e göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada tüm boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu öğrencileri için tüm boyutlarda gelir düzeyi açısından bir farklılık yoktur. Önem düzeyinde yer alan tüm değerler 0,05'ten büyüktür.

TABLO 7
ÖĞRENCİLERİN GELİR DÜZEYLERİNE GÖRE
KALİTE BOYUTLARINDAKİ ANLAMLILIKLARININ
İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	0,199	0,939
Güvenilirlik	1,154	0,331
Heveslilik	0,896	0,467
Güven	1,136	0,340
Empati	1,519	0,197

4) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yurttaki kaldıkları süreler (yıl) göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin yurttaki kaldıkları süreler (yıl) göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

TABLO 8
ÖĞRENCİLERİN YURTTA KALDIKLARI SÜRELERE
GÖRE KALİTE BOYUTLARINDAKİ
ANLAMLILIKLARININ İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	0,770	0,545
Güvenilirlik	1,568	0,183
Heveslilik	0,992	0,412
Güven	0,829	0,508
Empati	2,422	0,048

Tablo 8'e göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada Empati boyutu dışında diğer boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu öğrencileri için Empati boyutu dışında diğer boyutlarda algılanan hizmet kalitesi bakımından yurttaki kalınan süreler (yıl) açısından bir farklılık yoktur. Yurttaki kalınan süre bakımından Empati boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

5) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin kaçınıcı sınıf (yıl) olduklarına göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin kaçınıcı sınıf (yıl) olduklarına göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 9'a göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada tüm boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin kaçınıcı sınıf (yıl) olduklarına göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Önem düzeyinde yer alan tüm değerler 0,05'ten büyüktür.

TABLO 9
ÖĞRENCİLERİN KAÇINCI SINIF OLDUKLARINA
GÖRE KALİTE BOYUTLARINDAKİ
ANLAMLILIKLARININ İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	0,467	0,760
Güvenilirlik	1,596	0,175
Heveslilik	1,746	0,140
Güven	0,755	0,555
Empati	1,421	0,227

6) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin bölgelere göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin bölgelere göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

TABLO 10
ÖĞRENCİLERİN BÖLGELERE GÖRE KALİTE
BOYUTLARINDAKİ ANLAMLILIKLARININ
İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	0,329	0,921
Güvenilirlik	0,361	0,903
Heveslilik	2,160	0,047
Güven	2,004	0,065
Empati	0,847	0,535

Tablo 10'a göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada Heveslilik boyutu dışında diğer boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin bölgelere göre Heveslilik boyutu dışında diğer kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Öğrencilerin geldikleri bölgeler bakımından Heveslilik boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi kalite açısından bir fark bulunmaktadır. Bu farklılığı yaratan ikili bölgelerden hangileri olduğunu öğrenmek için çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey'den yararlanılmıştır. İç

Anadolu ile Karadeniz bölgeleri arasında Heveslilik boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi arasında bir farklılık bulunmaktadır.

7) H_0 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülterlere göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

H_1 : Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülterlere göre kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmaktadır.

Tablo 11'e göre Eskişehir X Öğrenci Yurdu için, yapılan çalışmada Empati boyutu dışında diğer boyutlar da H_0 hipotezi %5 anlamlılık düzeyinde kabul edilmektedir. Yani Eskişehir X Öğrenci Yurdu'ndan hizmet alan öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülterlere göre Empati boyutu dışında diğer kalite boyutları bazında algılanan hizmet kalitesi arasında anlamlı bir fark bulunmamaktadır. Öğrencilerin öğrenim gördükleri fakülte bakımından Empati boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi kalite açısından bir fark bulunmaktadır. Bu farklılığı yaratan ikili fakültelerden hangileri olduğunu öğrenmek için çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey'den yararlanılmıştır. Yüksekokullar ile Eğitim Fakültesi arasında Empati boyutu açısından algılanan hizmet kalitesi arasında bir farklılık bulunmaktadır.

TABLO 11
ÖĞRENCİLERİN FAKÜLTELERİNE GÖRE KALİTE
BOYUTLARINDAKİ ANLAMLILIKLARININ
İNCELENMESİ

Boyutlar	F değeri	P önem düzeyi
Somut özellikler	1,008	0,413
Güvenilirlik	0,789	0,558
Heveslilik	1,211	0,304
Güven	0,760	0,579
Empati	2,620	0,024

IV. SONUÇLAR

Bu araştırmanın amacı, Servqual yöntemini kullanarak Eskişehir ilindeki X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin, yurttan beklenti ve memnuniyetlerini tespit etmek ve bu yurttan barınan öğrencilerce algılanan hizmet kalitesi skorlarının hesaplanması ve bu skorlar bakımından öngörülen kalite boyutlarına verilen önem derecelerine göre kalite düzeyini yükseltmek üzere hangi boyuta ya da boyutlara öncelik verilmesi ve iyileştirme yapılması gerektiğini saptamaktır.

Öğrencilerin en yüksek beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade 3,9516 ile "Yurda giriş-çıkış saatleri programına uygun olacak şekilde düzenlenmiştir" iken, buna göre öğrenciler öncelikle yurda giriş-çıkış saatlerinin programlarına uygun olacak şekilde düzenlenmesini beklemektedir.

En düşük beklenti ortalamasına sahip oldukları ifade ise 3,4032 ile "Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir" ifadesidir. Buna göre öğrencilerin en az beklendikleri yurt personelinin fiziksel görünümüdür.

Öğrencilerin en yüksek memnuniyet ortalamasına sahip oldukları ifade 3,0645 ile Empati boyutu altındaki "Yurt çalışanları tarafından, yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır" ifadesidir, yani öğrenciler en çok yaşadıkları sorunların yurt çalışanları tarafından gizli tutulmasından memnuniyet duymaktadırlar.

En düşük memnuniyet ortalamasına sahip oldukları ifade ise Somut özellikler altındaki 1,9613 ile "Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür" ifadesidir, yani öğrenciler yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçlerin yeterince modern ve göze hoş görünmediğini belirtmişlerdir.

X Öğrenci Yurdu'nda barınan öğrencilerin önem düzeyine göre boyutları, şu şekilde sıralanmışlardır; Somut özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven ve en önemsiz olarak Empati boyutunu belirlemişlerdir.

Servqual analizi sonuçlarına göre öğrencilerin yurttan en çok memnun oldukları boyut -1,2135 Servqual puanı ile Empati boyutudur. Bu boyutun puanı diğer boyutlara göre daha yüksek çıkmıştır. Önem yüzdelerine baktığımız zaman öğrenciler için Empati boyutu en önemsiz boyut olarak görülmektedir. Öğrenciler, hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde en önemsiz olarak gördükleri boyutu Eskişehir X Öğrenci Yurdu'nda en çok memnun oldukları boyut olarak belirtmişlerdir. Bu durumda yurt personelinin en çok, öğrencilere kişisel ilgi gösterilmesi, öğrencilerin özel isteklerinin anlaşılması ve yaşadığı sorunların gizli tutulması, giriş-çıkış saatlerinin uygun bir şekilde düzenlenmesi, yurdun bulunduğu yerin merkezi olması, her öğrenci ile tek tek ve eşit şekilde ilgilenilmesinden memnuniyet duymaktadırlar.

Son olarak yurdun en düşük kalite boyutu Güvenilirlik boyutu çıkmıştır. Servqual puanı -1,3948'dir. Önem sıralamasında öğrenciler için ikinci önemli boyut olarak belirtilen Güvenilirlik boyutu yurdun beklentileri karşılamadığı boyuttur. Yani yurdun, kişisel ihtiyaçların yeterince karşılanması, hizmetin ilk seferinde doğru, eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi, şikâyetlerin dikkate alınması ve çözüm önerisi geliştirilmesi anlamına gelen Güvenilirlik boyutu yurdun en zayıf yönüdür. Öğrenci beklentilerine bu yurt güvenilirlik anlamında cevap verememektedir. Bu nedenle iyileştirme çalışmaları öncelikle bu alanda başlatılmalıdır.

Sonuç olarak Eskişehir X öğrenci yurdunda barınan öğrencilerin hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin memnuniyetleri ile beklentileri arasında fark olduğu ve memnuniyetleri beklentilerinin altında olduğu görülmektedir. Ayrıca hizmet kalitesi boyutlarında skorların negatif çıkması yurdun öğrenci beklentilerini yeterince karşılanmadığını, hizmet kalitesinin düşük olduğunu göstermektedir. İyileştirme çalışmaları öncelikle Güvenilirlik boyutunda başlatılmalı daha sonra da sırasıyla Heveslilik, Güven, Somut Özellikler ve Empati boyutları ele alınmalıdır.

Demografik özelliklerle ilgili sonuçlar ise, öğrencilerinin cinsiyet ayrımının algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırılmasında somut özellikler boyutunda, öğrencilerin

yaş ayırımının algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırılmasında güvenilirlik boyutunda, öğrenciler yurtta kaldıkları sürelerle ve öğrenim gördükleri fakülterlere göre algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırıldığında empati boyutunda ve öğrenciler geldikleri bölge bakımından algılanan hizmet kalitesi karşılaştırıldığında heveslilik boyutunda anlamlı bir fark bulunmuştur. Ancak öğrencilerin gelir ayırımının ve kaçınıcı sınıfta olduklarının algılanan hizmet kalitesi bakımından karşılaştırılmasında tüm boyutlarda anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Sonuç olarak, toplanan verilerin analiz edilmesiyle elde edilen bulgular değerlendirildiğinde ilk göze çarpan öğrencilerin tüm boyutlarda algı-beklenti düzeyleri (-) çıkmıştır. Yani öğrencilerin tüm boyutlar dikkate alındığında genel olarak beklemedikleri düzeyin altında hizmet gördükleri sonucu çıkarılabilir.

V. KAYNAKLAR

- [1] Z. Filiz, F. Çemrek, "Üniversite Öğrencilerinin Barınma Sorunlarının Uygunluk Analizi ile İncelenmesi", *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 2, 207-223, 2007.
- [2] N. Bozdağ, Ş. Altan ve M. Atan, "Hizmet Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi ile Ölçümü ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", *VI. Ulusal Ekonometri ve İstatistik Sempozyumu*, Ankara, 2003.
- [3] A.G. Çiftçi, *Hizmet Kalitesi ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İzmir, 2006.
- [4] A. Okumuş ve H. Asil, "Hizmet Kalitesi Algılamasının Havaolu Yolcularının Genel Memnuniyet Düzeylerine Göre Olan Etkisinin İncelenmesi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, Cilt 36, Sayı 2, 7-29, 2007.
- [5] R.T. Rust, A. J. Zahorik and T. L. Keiningham, *Service Marketing*, Harper Collins College Publishers, New York, 1996.
- [6] S. Sevimli, *Hizmet Sektöründe Kalite Ve Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 2006.
- [7] M.A. Paylan, *Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Değeri ve Müşteri Tatmininin Davranışsal Niyetler Üzerine Etkisi (Karayolu Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma)*, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Eskişehir, 2007.
- [8] B. Kobu, *Üretim Yönetimi*, 9. Baskı, İstanbul, 1999.
- [9] S. Perili, *Hizmet Pazarlamasında, Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti "Bankacılık Sektöründe Örnek Bir Uygulama"*, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 2004.
- [10] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research", *Journal of Marketing*, 49, 4, 41-50, 1985.
- [11] Z. Filiz, "Service Quality of Travel Agents in Turkey", *Quality and Quantity*, 44, 793-805, 2010, DOI:10.1007/s11135-009-9233-z.
- [12] J.S. Akama and D.M. Kieti, "Measuring Tourist Satisfaction with Kenya's Wildlife Safari: a Case Study of Tsavo West National Park", *Tourism Management*, 24, 73-81, 2003.
- [13] P. Akan, "Dimensions of Service Quality: a Study in İstanbul", *Management Service Quality*, 5, 6, 39-43, 1995.
- [14] C.A. Albacete-Saez, M.M. Fuentes-Fuentes and F.J. Llorens-Montes, "Service Quality Measurement in Rural Accommodation", *Annals of Tourism Research*, 34, 1, 45-65, 2007.
- [15] J.E. Bigne, C. Martinez, M.J. Miquel and L. Andreu, "SERVQUAL Reliability and Validity in Travel Agencies", *Annals of Tourism Research*, 30, 1, 258-262, 2003.
- [16] Y. Ekinci and M. Riley, "A Critique of the Issues and Theoretical Assumptions in Service Quality Measurement in the Lodging Industry: Time to Mode the Goal Posts?", *International Journal Hospitality Management*, 17, 4, 349-362, 1998.
- [17] Y. Ekinci and M. Riley, "Validating Quality Dimensions", *Annals of Tourism Research*, 28, 1, 202-223, 2001.
- [18] Y. Ekinci, P. Prokopaki and C. Çobanoğlu, "Service Quality in Cretan Accommodations: Marketing Strategies for the UK Holiday Market", *Hospitality Management*, 22, 1, 47-66, 2003.
- [19] G.R. Fick and J.R.B. Ritchie, "Measuring Service Quality in the Travel and Tourism Industry", *Journal Travel Res.*, 30, 2, 2-9, 1991.
- [20] M.E.A. Gonzalez, L.R. Comesana and J.A.F. Brea, "Assessing Tourist Behavioral Intentions Through Perceived Service Quality and Customer Satisfaction", *Journal of Business Research*, 60, 153-160, 2007.
- [21] M.D. Hartline and O.C. Ferrel, "Service Quality Implementation: the Effects of Organizational Socialization and Managerial Actions on Customer-Contact Employee Behaviours", *Mark SCI Inst*, 93-122, 1993.
- [22] H. Ingram and G. Daskalakis, "Measuring Quality Gaps in Hotels: the Case of Crete", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11, 1, 24-30, 1999.
- [23] N. Johns, T. Avcı and O.M. Karatepe, "Measuring Service Quality of Travel Agents: Evidence from Northern Cyprus", *The Service Industries Journal*, 24, 3, 82-100, 2007.
- [24] M.M. Khan and K.D. Su, "Service Quality Expectations of Travelers Visiting Cheju Island in Korea", *Journal of Ecotourism*, 2, 2, 114-125, 2003.
- [25] B.J. Knutson, P. Stevens, C. Wullaert, M. Patton and F. Yokoyama, "LODGSERV: a Service Quality Index for the Lodging Industry", *Hospitality Research Journal*, 14, 2, 1-16, 1990.
- [26] T. Lam and H.Q. Zhang, "Service Quality of Travel Agents: the Case of Travel Agents in Hong Kong", *Tourism Management*, 20, 341-349, 1999.
- [27] S.T.K. Luk, "an Examination of the Role of Marketing Culture in Service Quality", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 9, 1, 13-20, 1997.
- [28] A. Millan and A. Esteban, "Development of a Multiple-item Scale for Measuring Customer Satisfaction in Travel Agencies Services", *Tourism Management*, 25, 533-546, 2004.
- [29] T.A. Pawitra and K.C. Tan, "Tourist Satisfaction in Singapore- a Perspective from Indonesian Tourists", *Managing Service Quality*, 13, 5, 399-411, 2003.
- [30] M.D. Richard and D.S. Sundaram, "a Model of Lodging Repeat Choice Intentions", *Annals of Tourism Research*, 21, 4, 745-755, 1994.
- [31] B. Snoj and D. Mumel, "The Measurement of Perceived Differences in Service Quality-the Case of Health Spas in Slovenia", *Journal Vacat Mark*, 8, 4, 362-379, 2002.
- [32] J. Tribe and T. Snaith, "From Servqual to Holsat: Holiday Satisfaction in Varadero, Cuba", *Tourism Management*, 19, 1, 25-34, 1998.
- [33] T.H. Truong and D. Foster, "Using Holsat to Evaluate Tourist Satisfaction at Destinations: the Case of Australian Holidaymakers in Vietnam", *Tourism Management*, 27, 5, 842-855, 2006.
- [34] F. Saleh and C. Ryan, "Analyzing Service Quality in the Hospitality Industry using the SERVQUAL Model", *Service Industries Journal*, 11, 3, 324-343, 1992.
- [35] P. Stevens, B. Knutson and M. Patton, "DINESERV: a Tool for Measuring Service Quality in Restaurants", *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 56-60, 1995.
- [36] E. Babakus and G.W. Manngold, "Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an Empirical Investigation", *Hospital Services Research*, 26, 6, 767-786, 1982.
- [37] F.N. Youssef, "Health Care Quality in NHS Hospitals", *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 9, 1, 15-28, 1996.
- [38] R. Vandamme and J. Leunis, "Development of a Multiple-item Scale for Measuring Hospital Service Quality", *International Journal of Service Industry Management*, 4, 3, 30-49, 1993.
- [39] S.S. Andaleeb and P.L. Simmonds, "Explaining User Satisfaction with Academic Libraries: Strategic Implications", *College & Research Libraries*, 59, 156-167, 1984.
- [40] V. Coleman, D. Xiao, L. Blair and B. Chollett, "Toward a TQM Paradigm: Using SERVQUAL to Measure Library Service Quality", *College & Research Libraries*, 58, 237-251, 1997.
- [41] C. Cook and B. Thompson, "Reliability and Validity of SERVQUAL Scores Used to Evaluate Perceptions of Library Service Quality", *Journal of Academic Librarianship*, 26, 4, 248-258, 2000a.

- [42] C. Cook and B. Thompson, "Higher-Order Factor Analytic Perspectives on Users' Perceptions of Library Service Quality", *Library & Information Science Research*, 22, 4, 393-404, 2000b.
- [43] C. Cook, *A Mixed-methods Approach to the Identification and Measurement of Academic Library Service Quality Constructs: Libqual+*, Ph.D. Thesis, Texas A&M University, 2001.
- [44] C. Cook and F. Heath, "Users' perceptions of Library Service Quality: a Libqual+ Qualitative Study", *Library Trends*, 49, 4, 548-584, 2001.
- [45] S. Edwards and M. Browne, "Quality in Information Services: Do Users and Librarians Differ in Their Expectations?", *Library & Information Science Research*, 17, 2, 163-182, 1995.
- [46] P. Hemon and D.J. Calvert, "Methods for Measuring Service Quality in University Libraries in New Zealand", *Journal of Academic Librarianship*, 22, 387-391, 1996.
- [47] S. Hiller, "Assessing User Needs, Satisfaction, and Library Perception at the University of Washington Libraries", *Library Trends*, 49, 4, 605-625, 2001.
- [48] D.A. Nitecki and P. Hemon, "Measuring Service Quality at Yale University's Libraries", *Journal of Academic Librarianship*, 26, 4, 259-273, 2000.
- [49] D. Nitecki, *An Assessment of the Applicability of SERVQUAL Dimensions as Customer-based Criteria for Evaluating Quality of Services in an Academic Library Setting*, Ph. D. Thesis, University of Maryland, 1995.
- [50] D.A. Nitecki, "Changing the Concept and Measure of Service Quality in Academic Libraries", *Journal of Academic Librarianship*, 22, 181-190, 1996.
- [51] Z. Filiz, "Service Quality of University Library: A Survey Amongst Students At Osmangazi University and Anadolu University", *Istanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri ve İstatistik Dergisi*, 5, 1-19, 2007.
- [52] B. Quinn, "Adapting Service Quality Concepts to Academic Libraries", *Journal of Academic Librarianship*, 23, 359-369, 1997.
- [53] L.A.V. Rooven, *Library Service Quality: An Unobtrusive Investigation of Interlibrary Loan Service in Large Canadian Academic Libraries*, Master Thesis, University Alberta, 1998.
- [54] K.B. Thompson, C. Cook and R.L. Thompson, "Reliability and Structure of Libqual+ Score", *Portal: Libraries and the Academy*, 2, 3-12, 2002.
- [55] M.D. White and E.G. Abels, "Measuring Service Quality in Special Libraries: Lessons from Service Marketing", *Special Libraries*, 86, 1, 36-45, 1995.
- [56] P.L. Tan and S. Foo, "Service Quality Assessment: a Case Study of a Singapore Statutory Board Library", *Singapore Journal of Library & Information Management*, 28, 1-23, 1999.
- [57] F. Hébert, *The Quality of Interlibrary Borrowing Services in Large Urban Public Libraries in Canada*, Ph.D. Thesis, University of Toronto, 1993.
- [58] M. Al-Hawari, "The Influence Of Traditional Service Quality Factors On Customer Satisfaction: A Practical Study Within The Context Of Australian Banking", *The Business Review*, 11, 2, 114-119, 2008.
- [59] Ş. Altan ve M. Atan, "Bankacılık Sektöründe Toplam Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Analizi İle Ölçümü", *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6, 17-32, 2004.
- [60] L.K. Roses, N. Hoppen and J.L. Henrique, "Management of Perceptions of Information Tecnology Service Quality", *Journal of Business Research* (Article in Press)
- [61] O.V. Şafaklı and H. Özdeşer, "Measuring the Service Quality of Commercial Banks towards Luxury Hotels in Northern Cyprus, Anatolia", *An International Journal of Tourism and Hospitality Research*, 19, 1, 161-165, 2008.
- [62] N. Tüfekçi ve Ö.K. Tüfekçi, "Bankacılık Sektöründe Farklı Olma Üstünlüğünün Ve Müşteri Sadakatinin Yarattığı Değer: Isparta İlindeki Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 4, 170-183, 2006.
- [63] U. Yavaş, Z. Bilgin and D.J. Shemvell, "Service Quality in the Banking Sector in an Emerging Economy: a Consumer Survey", *International Journal of Bank Marketing*, 15, 6, 217-223, 1997.
- [64] V. Yılmaz, H.E. Çelik ve B. Depren, "Devlet ve Özel Bankalardaki Hizmet Kalitesinin Karşılaştırılması: Eskişehir Örneği", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8, 2, 234-248, 2007.
- [65] V. Yılmaz, H.E. Çelik ve E.H. Ekiz, "Kuruma Bağlılığı Etkileyen Faktörlerin Yapısal Eşitlik Modelleriyle Araştırılması: Özel Ve Devlet Bankası Örneği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 2, 171-184, 2006.
- [66] Z. Filiz, "Bankacılık Sektöründe SERVQUAL Analizi Uygulaması", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt 46, Sayı 535, 53-66, 2009a.
- [67] Z. Filiz, "Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama", *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, Cilt 46, Sayı 538, 75-86, 2009b.
- [68] C.L. Ham, W. Johnson, A. Weinstein, R. Plank and P.L. Johnson, "Gaining Competitive Advantages: Analyzing the Gap between Expectations and Perceptions of Service Quality", *International Journal of Value-Based Management*, 16, 2, 197-203, 2003.
- [69] S. Sahney, D.K. Banwet and S. Karunes, "A SERVQUAL and QFD Approach to Total Quality Education: a Customer Perspective", *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53, 143-166, 2004.
- [70] V. Yılmaz, Z. Filiz ve B. Yaprak, "Servqual Yöntemiyle Yükseköğretimde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7, 1, 299-316, 2007.
- [71] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, 64, 1, 12-40, 1988.
- [72] A. Parasuraman, L.L. Berry and V.A. Zeithaml, "Refinement and Reassessment of SERVQUAL Scale", *Journal of Retailing*, 67, 420-450, 1991.
- [73] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "Reassessment of Expectations as a Comparison in Measuring Service Quality: Implications for Further Research", *Journal of Marketing*, 58, 1, 111-124, 1994a.
- [74] A. Parasuraman, V.A. Zeithaml and L.L. Berry, "Alternative Scales for Measuring Service Quality: a Comparative Assessment based on Psychometric and Diagnostic Criteria", *Journal of Retailing*, 70, 3, 201-230, 1994b.
- [75] M. Atan, M. Baş ve M. Tolon, "SERVQUAL Analizi ile Migros ve Gima Süpermarketlerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Çalışması", *Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 7, 2, 256-270, 2006.
- [76] M.K. Brady, J.J. Cronin and R.R. Brand, "Perception-only Measurement of Service Quality: a Replication and Extension", *Journal of Business Research*, 55, 17-31, 2002.
- [77] N. Harwood and J. Bydder, "Customer Expectations of, and Satisfaction with, the University Library", *The Journal of Academic Librarianship*, 24, 2, 161-171, 1998.
- [78] P. Hemon, D.A. Nitecki and E. Altman, "Service Quality and Customer Satisfaction: an Assessment and Future Directions", *The Journal of Academic Librarianship*, 25, 1, 9-17, 1999.
- [79] Y. Kim, *Measuring and Assessing Internet Service Quality at Public Libraries*, Ph.D. Thesis, University of Wisconsin-Madison, 2003.
- [80] T.A. Pawitra and K.C. Tan, "Tourist Satisfaction in Singapore- a Perspective from Indonesian Tourists", *Managing Service Quality*, 13, 5, 399-411, 2003.
- [81] K.C. Tan and S.W. Kek, "Service Quality İn Higher Education Using An Enhanced SERVQUAL Approach", *Quality İn Higher Education*, 10, 1, 17-24, 2004.
- [82] A. Eleren ve B. Kılıç, "Turizm Sektöründe Servqual Analizi ile Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi ve Bir Termal Otelde Uygulama", *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 9, 1, 235-263, 2007.
- [83] E. Alkaya, *Reliability Assurance Programs And An Application of Failure Mode and Effects Analysis In Service Organizations*, Master Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı, İzmir, 2007.
- [84] K.K. Chen, C.T. Chang and C.S. Lai, "Service Quality Gaps Of Business Customers In The Shipping Industry", *Transportation Research Part E*, 45, 222-237, 2009.
- [85] K. Kitcharoen, "The Importance-Performance Analysis of Service Quality İn Administrative Departments Of Private Universities İn Thailand", *ABAC Journal*, 24, 3, 20-46, 2004.
- [86] R.O. Large and T. König, "A Gap Model of Purchasing's Internal Service Quality: Concept, Case Study and Internal Survey", *Journal Of Purchasing And Supply Management*, 15, 24-32, 2009.
- [87] H.E. Yang, C.C. Wu and K.C. Wang, "An Empirical Analysis of Online Game Service Satisfaction an Loyalty", *Expert Systems With Applications*, 36, 1816-1825, 2009.
- [88] S.Ersöz, M. Pınarbaşı, A.K. Türker, M. Yüzükırmızı, "Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal Eşitlik

- Modelleri ile Analizi: Öğretmn Evi Uygulaması”, *Int. J. Eng. Research & Development, Vol 1, No 1, 19-27, 2009.*
- [89] A. Eleren, Ç. Bektaş ve A.Ş. Görmüş, “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi Ve Hazır Yemek İşletmesinde Bir Uygulama”, *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar, Cilt 44, Sayı 514, 75-88, 2007.*
- [90] İ. Yılmaz, *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi: İzmir Örneği*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir, 2007.
- [91] G.T. Mohammad, *Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Servqual Analiz İle Değerlendirilmesi ve Ankara Ulus Devlet Hastanesinde Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2007.
- [92] K. Özdamar, *Paket Programları ile İstatistiksel Veri Analizi 1*, Kaan Kitapevi, Eskişehir, 2004.

TABLO 3
ANKETE KATILANLARIN HİZMET KALİTESİ İFADELERİNE İLİŞKİN ORTALAMA VE STANDART SAPMALAR

Anketteki ifadeler	Beklenti	Memnuniyet	Memnuniyet-Beklenti	t	p
	\bar{X} (s.s)	\bar{X} (s.s)	\bar{X} (s.s)		
F1. Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterlidir.	3,6677 (1,2290)	2,2129 (1,0672)	-1,4548 (1,5547)	16,476	0,000
F2. Yurtta kullanılan ekipman ve araç-gereçler yeterince moderndir ve göze hoş görünür.	3,4742 (1,2938)	1,9613 (0,9746)	-1,5129 (1,55945)	17,081	0,000
F3. Yurt personelinin fiziksel görünümü yeterince moderndir.	3,4032 (1,2102)	2,4355 (1,1063)	-0,9677 (1,57002)	10,853	0,000
F4. Yurtta kullanılan ekipman, araç-gereçler ve yurt personelinin fiziksel görünümü temiz ve düzgündür.	3,6484 (1,1244)	2,6387 (1,1053)	-1,0097 (1,43576)	12,382	0,000
R5. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarını yeterince karşılayabilmektedir.	3,6613 (1,1650)	2,4484 (1,0923)	-1,2129 (1,50075)	14,230	0,000
R6. İhtiyaç duyulan hizmet zamanında sunulmaktadır.	3,7452 (1,2239)	2,3742 (1,0951)	-1,3710 (1,58914)	15,190	0,000
R7. Sunulan hizmet ilk seferinde doğru ve eksiksiz yerine getirilmektedir.	3,6774 (1,1820)	2,3129 (1,0437)	-1,3645 (1,45683)	16,491	0,000
R8. Sunulan hizmete ilişkin şikâyetler yeterince dikkate alınmaktadır.	3,7742 (1,2283)	2,2935 (1,1180)	-1,4806 (1,48279)	17,581	0,000
R9. Şikâyetlere ilişkin yeterince çözüm önerisi geliştirilmektedir.	3,6710 (1,2100)	2,1258 (1,0146)	-1,5452 (1,41521)	19,224	0,000
Y10. Yurt personeli hizmetin ne zaman sunulacağı konusunda kesin bilgi verir.	3,6839 (1,1837)	2,3419 (1,1571)	-1,3419 (1,43664)	16,446	0,000
Y11. Yurt personeli ihtiyaç duyulan hizmeti en hızlı şekilde yerine getirir.	3,6677 (1,2051)	2,2387 (1,0086)	-1,4290 (1,54746)	16,259	0,000
Y12. Yurt yöneticisi ve personellerini aradığımda yerinde bulabiliyorum.	3,9419 (1,0778)	2,7774 (1,2613)	-1,1645 (1,50147)	13,656	0,000
Y13. Yurt personeli isteklerime cevap vermek için hevesli ve hazırdırlar.	3,4677 (1,2962)	2,0290 (1,0439)	-1,4387 (1,52470)	16,614	0,000
G14. Yurt personeli, kişisel ihtiyaçlarını karşılayabilecek yeterli bilgi ve yeteneğe sahiptir.	3,6548 (1,1575)	2,4645 (1,0001)	-1,1903 (1,33386)	15,712	0,000
G15. Yurt personeli her zaman güler yüzlü, nazik ve saygılıdır.	3,6742 (1,2923)	2,1677 (1,1731)	-1,5065 (1,54280)	17,192	0,000
G16. Yurt personeli dürüsttür ve personelin davranışları güven telkin eder.	3,7968 (1,0856)	2,6516 (1,1496)	-1,1452 (1,32008)	15,274	0,000
G17. Yurt personeli yeterli iletişim becerisine sahiptir.	3,6419 (1,1786)	2,5258 (1,1424)	-1,1161 (1,42540)	13,787	0,000
E18. Yurt personeli tüm öğrencilerle eşit şekilde ilgilenmektedir.	3,7968 (1,2899)	2,4323 (1,2948)	-1,3645 (1,58452)	15,162	0,000
E19. Yurda giriş-çıkış saatleri programıma uygun olacak şekilde düzenlenmiştir.	3,9516 (1,2875)	2,7032 (1,5503)	-1,2484 (1,77530)	12,381	0,000
E20. Yurt personeli benimle kişisel olarak birebir ilgilenmekte ve şikâyetlerim hemen çözümlenmektedir.	3,4452 (1,3054)	2,0742 (1,0228)	-1,3710 (1,46407)	16,487	0,000
E21. Yurdun bulunduğu yer merkezidir.	3,7097 (1,4635)	2,2258 (1,3913)	-1,4839 (1,75472)	14,889	0,000
E22. Yurt çalışanları tarafından yaşadığım sorunlar gizli tutulmaktadır.	3,6645 (1,1729)	3,0645 (1,1359)	-0,6000 (1,23645)	8,544	0,000