

Eğitim Amacıyla Türkiye'yi Tercih Eden Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Memnuniyeti ve Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumunun İncelenmesi: Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde Bir Araştırma

Mesut ÖZTIRAK¹
Yusuf KARAŞİN²

Öz

Eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversite memnuniyeti ile üniversiteyi tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek araştırmanın amacını oluşturmaktadır. Bu amaca yönelik Kütahya Dumlupınar Üniversitesi'nde eğitim gören 305 yabancı uyruklu araştırma kapsamında dahil edilmiştir. Araştırma kapsamına dahil edilen öğrencilere demografik ve eğitim bilgilerini öğrenmek için Kişisel Bilgi Formu, öğrencilerin üniversite memnuniyetlerini ölçmek için Memnuniyet Ölçeği ve üniversiteyi tavsiye etme niyetini Tavsiye Etme Niyeti Ölçeğinden oluşan bir anket formu uygulanmıştır. Araştırmanın verileri SPSS Paket programında analiz edilmiştir. Verilerin analizi sonucunda yabancı uyruklu öğrencilerin yükseköğretim kurumları tarafından verilen hizmetten memnuniyet ile üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyeti arasında bir ilişki tespit edilmiştir. Bu genel ilişkiye ilave olarak yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim gördükleri bölüm, uyruk, yaş ve cinsiyet açısından da memnuniyet ile tavsiye etme arasındaki ilişki açıklanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Eğitim, Yabancı Uyruklu Öğrenciler, Memnuniyet, Tavsiye Etme Niyeti

Examination Of The Satisfaction Of Foreign Students Who Prefer Turkey For Education And Their Recommendation To The University: A Study At Kütahya Dumlupınar University **Abstract**

The aim of the research is to determine the relationship between university satisfaction and the intention to recommend the university of foreign students who prefer Turkey for education. For this purpose, 305 foreign nationals studying at Kütahya Dumlupınar University were included in the research. A questionnaire form consisting of Personal Information Form to learn demographic and educational information, Satisfaction Scale to measure students' satisfaction with the university, and Intention to Recommend Scale was applied to the students included in the research. The data of the research were analyzed in the SPSS Package program. As a result of the analysis of the data, a relationship was determined between the satisfaction of foreign students from the service provided by higher education institutions and their intention to recommend their universities to others. In addition to this general relationship, the relationship between satisfaction and recommendation in terms of the department, nationality, age and gender of foreign students is explained.

Key Words: Education, Foreign Students, Satisfaction, Intention to Recommend

¹ Dr. Öğr. Üyesi., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Ulaştırma Hizmetleri Bölümü, Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği Programı, mesutoztirak@esenyurt.edu.tr, ORCID:0000-0003-4828-7293

² Öğr. Gör., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik Programı, yusufkarasin@esenyurt.edu.tr, ORCID:0000-0002-4594-9290

Makale Geliş Tarihi: 26.12.2021 Makale Kabul Tarihi: 30.04.2022

Bu çalışma kapsamında yer alan bilimsel araştırmalar İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Etik Kurul Başkanlığı tarafından 15.04.2021 tarih ve 2021-05-15 sayılı karar ile etik kurallara uygun bulunmuş olup belge metin sonunda sunulmuştur.

ARAŞTIRMA MAKALESİ (Research Article)

*Bu makale intihal programında taranmış ve en az iki hakem incelemesinden geçmiştir. (This article has been scanned via a plagiarism software and reviewed by at least two referees).

Doi: 10.51524/uhusbad.1047605

Giriş

Son on yılda, Avrupa yükseköğretim sistemi, giderek uluslararasılaşmaya odaklanan dönüştürücü süreçlere tanık olmuştur. Spesifik olarak, küresel akademik pazardaki rekabette kaynaklanan baskılar, yükseköğretim kurumlarının sadece daha yetenekli öğrencileri çekmek için değil aynı zamanda itibarlarını artırmak için uluslararasılaşma uygulamalarını benimsemelerine neden olmuştur. Uluslararasılaşma olgusu dünyadaki tüm sektörleri ve kurumları etkilemiş ve yükseköğretim kurumları da bu dinamik içinde yer almıştır. Yükseköğretim kurumlarının uluslararasılaşmasına katkı sağlayan araçlardan biri de yabancı uyruklu öğrencilerdir.

Uluslararası öğrenciler küreselleşmenin bir sonucudur ve ülkeler arasındaki etkileşim ve paylaşımların artmasında kritik bir role sahiptir (Öztürk, 2017). Daha önceki dönemlerde “Yabancı öğrenciler” olarak tanımlanan uluslararası öğrenciler kavramına çeşitli ülkeler ve uluslararası kuruluşlar tarafından farklı tanımlamalar getirilmektedir (Uluslararası Öğrenci Raporu, 2015). UNESCO (2009)’ya göre Uluslararası Öğrenci, amacı eğitim almak olan ve bu amaç için kendi ülkesi sınırları dışına çıkan ve uyruğu olan ülkenin dışında eğitim gören kişi olarak tanımlanmaktadır (Unesco, 2009). Amerika Birleşik Devletlerinde uluslararası öğrenci, bir yükseköğretim kurumuna kaydını yaptırmış, geçici veya kalıcı oturma izni bulunan Amerikan vatandaşı olmayan öğrenciler olarak tanımlanmaktadır. Fransa da ise “Uluslararası Öğrenci” kavramı, en az bir yıllığına eğitim almak amacıyla Fransa’ya gelen ve ülke makamlarınca onaylanmış orta dereceli okul mezunları ya da “Diplôme de l’Université” sahibi olan yabancı ülke vatandaşları olarak tanımlanmaktadır. Kanada ise Uluslararası Öğrenci kavramına farklı bir boyut kazandırmıştır. Kanada’da Uluslararası Öğrenciler, eğitim almak için vize alan ya da göçmenlik bürosuna başvurarak geçici vatandaşlık hakkı kazanan öğrenciler olarak tanımlanmaktadır (Uluslararası Öğrenci Raporu, 2015). Bir öğrencinin eğitim deneyiminden genel memnuniyeti, geleneksel olarak basit bir 'evet veya hayır' sorusuyla veya genel memnuniyet derecesini değerlendiren genel bir soruyla ölçülür. Bu tür bir sorunun yanıtlanması ve analiz edilmesi basit olsa da, öğrenciler tek bir soru temelinde bir üniversiteden genel memnuniyetlerini değerlendirmeleri istendiğinde, bireysel eğitim özelliklerinden memnuniyetlerine ilişkin görüşlerini tam olarak yansıtmayabilir. Bu çalışma yükseköğretim görmek amaçlı Türkiye’yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin öğrenim gördükleri yükseköğretim kurumundan memnun kalıp kalmadıkları ve bu kurumu çevrelerine tavsiye edip etmeme durumlarının belirlenmesine yöneliktir. İlk olarak, öğrencilerin memnuniyetini etkileyen eğitimin hizmet kalitesinden elde edilen sonuç, somut olanlar en yüksek kısımdır ve bunu güvence, içerik, yanıt verebilirlik ve güvenilirlik izlemektedir. İkincisi, memnuniyetin kurumu çevrelerine tavsiye etme durumları üzerinde etkisi olduğunu gösteren durumdur. Öğrenim gördükleri kurumda ders veren akademisyenden, dersliklerden, kampüs ortamından, eğitim içeriği ve kalitesinden memnun kalan öğrenciler tercih yapacak diğer arkadaşlarına, arkadaşlarının ailelerine ve çevrelerine de ilgili kurumu tavsiye edebileceklerdir. Sonuçlar, bu yaklaşımın hem akademisyenler hem de uygulayıcılar için daha fazla tanınması değerli olabileceğini düşündürmektedir. YÖK’ün (2017) Yükseköğretimde Uluslararasılaşma Strateji Belgesinde yer alan ifadelerle göre; Türkiye’nin tarihi geçmişi, Türkçe ve Türk kültürünün yakın geçmişte beraber yaşadığımız insanları ülkemize çekmesi, ulaşım kolaylığı ve küresel anlamda markalaşmış olması, jeopolitik konumu, üniversite sayısı ve bölüm sayısının fazla olması şehirlerimizi kültürel çeşitliliği, üniversitelerimizin eğitim düzeyinin gelişmesi, ülkemizdeki yükseköğretim maliyetinin uygun oluşu, Türkiye burslarının artması, bilgi teknolojilerindeki gelişmeler yükseköğretimde uluslararası öğrencilerin Türkiye’yi tercih etmelerinde önemli unsurlar olarak yer almaktadır. Tüm bu unsurlar göz önünde bulundurulduğunda gelecek dönemlerde de uluslararası öğrencilerin Türkiye’yi tercih etme durumu katlanarak devam edeceği düşünülmektedir.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1. Öğrenci Memnuniyeti

Oliver (1999)’a göre memnuniyet kavramı, bir hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğinde ortaya çıkan algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999). Kotler ve Clarke (1987)’ye göre

ise memnuniyet kavramı, bir durumun bir kişinin beklentilerini karşılama sonucunda ortaya çıkan his olarak tanımlanmaktadır (Kotler ve Clarke, 1987). Shanahan ve Gerber (2004)'e göre ise memnuniyet kavramını, belirli bir hizmetin ihtiyaç ve beklentileri karşılama ve o hizmetin kalitesinin algılanması olarak tanımlamışlardır (Shanahan ve Gerber, 2004). Erdoğan (2020)'a göre ise memnuniyet, göreceli beklenti düzeyinin bir işlevidir ve durumu algılayan bir durum olarak tanımlanmaktadır. (Erdoğan, 2020). Shee ve Wang (2008) ve Oliver (1997)'den de anlaşılmaktadır ki memnuniyet durumu sadece bir sonuç değil daha çok bir süreç olarak ele alınmalıdır (Oliver, 1997; Shee ve Wang, 2008). Memnuniyet kavramını açıkladıktan sonra öğrenci memnuniyeti kavramına değinilecektir. Tıpkı memnuniyet kavramı gibi öğrenci memnuniyeti kavramı da pek çok yazar tarafından ele alınmış olup, kavram hakkında çeşitli tanımlamalar yapılmıştır.

Elliott ve Healy (2001)'a göre öğrenci memnuniyeti kavramını, öğrenim görmekte olan öğrencilerin eğitim deneyimlerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan kısa vadeli bir tutum olarak tanımlanmaktadır (Elliott ve Healy, 2001). Mukhtar vd. (2015)'na göre öğrenci memnuniyeti, öğrencilerin öğrenme düzeyleri, öğrenciler tarafından algılanan deneyim kalitesi seviyeleri ve yüksek eğitim kurumlarında eğitim hizmetleri sağlamadaki performanslarının bir fonksiyonu olarak tanımlanmaktadır (Mukhtar vd., 2015).

Memnuniyet, bir hizmetin tatmin edici bir şekilde yerine getirildiğine dair algı olarak tanımlanmaktadır (Oliver, 1999). Eğitim sürecinde temel unsur öğrencidir. Öğrenci memnuniyeti aynı zamanda öğrenme isteklerini de etkilemektedir. Memnun öğrenciler, yaptıkları işlerin değerini gördükleri için öğrenmeye devam etmek için motive olurlar (Keller, 2007). Üniversitenin girdisi olarak görülen öğrencilerin aldıkları eğitim boyunca üniversite ilgili beklentilerinin karşılanması ve öğrencilerin memnuniyetinin sağlanması üniversitenin kaliteli çıktılar vermesini sağlayacaktır (Kayıkcı ve Sayın, 2010).

OECD tarafından yayımlanan Education at Glance (2013) raporunda uluslararası öğrenci ile yabancı öğrenci kavramlarının arasında farklılıklar olduğu ve birbirinden farklılaşan kavramlar olduğuna dikkat çekilmiştir. Uluslararası öğrenci, eğitim almak amacıyla kendi ülkesinden başka bir ülkeye giden kişi olarak tanımlanırken; yabancı öğrenci ise kendi ülkesi dışında eğitim gören fakat eğitim gördüğü ülkede uzun süreli ikamet iznine sahip olan kişi olarak tanımlanmaktadır (OECD, 2013).

Üniversitenin sunmuş olduğu hizmetlerden en çok yararlanan grup olarak öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin nesnel araç ve çalışmalarla saptanması ve izlenmesi, bu konuda 3 elde edilen verilere göre üniversitenin hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının ve hizmet kalite değerlendirilmesi son derece önemlidir. Öğrencinin memnuniyet seviyesini belirleme konusunda kalitenin önemli bir rol oynadığı görüldüğünden kalitenin birkaç boyutunu tartışmak uygun olacaktır. Güvenilirlik, anlayışlılık, erişim, yeterlilik, nezaket, iletişim, kredibilitate, güvenlik, müşteriye anlama ve gerçeklilik en çok kullanılan kriterlerden bazıları olmakla birlikte, yapılan araştırmalar kalitenin bir dizi farklı yolla ölçülebileceğini göstermiştir (Lagrosen, Seyyed-Hashemi ve Leitner, 2004).

Üniversitenin sunduğu hizmetlerden en fazla yararlanan grup olarak öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin objektif araç ve çalışmalarla belirlenmesi, izlenmesi, üniversitenin hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının ve hizmetin değerlendirilmesi son derece önemlidir. Bu konudaki araştırma sonuçlarının akademik program, bölüm, fakülte ve üniversite yöneticilerine yol göstermesi beklenmektedir. Kalitenin öğrenci tatmin düzeyini belirlemede önemli bir rol oynadığı gösterildiğinden, kalitenin çeşitli yönlerini tartışmak uygundur. Güvenilirlik, anlayış, erişim, yetkinlik, nezaket, iletişim, güvenilirlik, güvenlik, müşteriye anlama ve özgünlük en çok kullanılan kriterlerden bazıları iken, araştırmalar kalitenin bir dizi farklı yolla ölçülebileceğini göstermiştir (Lagrosen, Seyyed-Hashemi ve Leitner, 2004).

Üniversitenin sunduğu hizmetlerden en çok faydalanan öğrencilerin beklenti ve memnuniyet düzeylerinin objektif araç ve çalışmalarla belirlenerek izlenmesi, üniversitenin hedeflerine ulaşıp ulaşılmadığının ve verilen hizmetin değerlendirilmesi son derece önemlidir. Hizmet kalitesinin öğrenci memnuniyetini belirlemede önemli bir rol oynadığı düşünüldüğünden, kalitenin çeşitli yönlerinin tartışılması gerekmektedir. Güvenilirlik, anlayış, erişim, yeterlilik, nezaket, iletişim, güvenilirlik, güvenlik, öğrenciyi anlama ve özgünlük en çok kullanılan kriterlerden bazıları iken, araştırmalar

kalitenin bir dizi farklı yolla ölçülebileceğini göstermiştir (Lagrosen, Seyyed-Hashemi ve Leitner, 2004). Kalitenin bu unsurları yerine getirildiğinde öğrencilerin hizmetten memnun olması kaçınılmaz olmaktadır.

Gittikçe daha rekabetçi hale gelen küresel pazarda, kurumların, özellikle memnuniyet derecelendirmelerini ve kurumsal tavsiyeleri iyileştirme açısından uluslararası öğrencilerin tercihlerini algılamalarına ve deneyimlerine özen göstermeleri hayati önem taşımaktadır. Ayrıca, bu öğrencilerin daha yüksek derecelere kayıt yaptırmak için değerli mezunlar haline gelme ve mevcut öğrencilere işe yerleştirme fırsatları sunma olasılıkları daha yüksektir. Uluslararası öğrencilerin seçme ve kuruma karar vermeleri, kurumun ünü, güvenliği, çevresi ve yaşam kalitesi vb. faktörlere bağlıdır (Ammigan, 2019).

1.2. Tavsiye Etme

Tavsiye etme niyeti kavramının yapılan alanyazın taraması sonucunda ilişkisel pazarlama araştırmalarında sıklıkla kullanılan bir kavram olduğu, bu ilişkisel pazarlama süreçlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirmeyi başaran hizmet işletmelerinin müşterileri tarafından tavsiye edilme durumlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir (Takala ve Uusitola, 1996; Leverin ve Liljander, 2006).

Rekabetçi bir küresel pazarda, kurumların, özellikle memnuniyet düzeylerini ve kurumsal yönlendirmeleri iyileştirme açısından, yabancı uyruklu öğrencilerin tercihlerine, algılarına ve tecrübelerine ilişkin algılarını dikkate almaları önemlidir. Kurumsal tavsiye kavramı, memnun öğrencilerin kurumlarını gelecekteki öğrencilere tavsiye etme olasılıklarının daha yüksek olması anlamında memnuniyetle yakından ilişkilidir. Bunun yanında, bu öğrencilerin daha yüksek puanlı bölümlere kaydolmak ve mevcut öğrencilere işe yerleştirme fırsatları sunmak için değerli mezunlar olmaları daha olasıdır. Yabancı uyruklu öğrencilerin kurum tercihi ve kararı, kurumun itibarı, güvenliği, çevresi ve yaşam kalitesi vb. etkenlere bağlıdır (Ammigan, 2019).

Harrison (2001)'a göre tavsiye etme, bir kişinin bir ürün veya hizmet hakkında bir başka kişiye olumlu ya da olumsuz geri bildirimleri olarak tanımlanmaktadır (Harrison, 2001). Prayag ve Ryan (2012)'a göre tavsiye etme niyeti, müşteri tecrübeleri neticesinde oluşan olumlu davranışsal sonuçların göstergesidir (Prayag ve Ryan, 2012). Özetle tavsiye etme niyeti kavramını alanyazına Westbrook (1987), bir ürünü veya hizmeti satın alan birisinin benzer özellikte bir ürünü satın alacak başkasına ürünün faydaları veya özellikleri hakkında bilgi aktarma süreci olarak kazandırmıştır (Westbrook, 1987).

Yabancı uyruklu öğrencilerin kaliteli eğitim hizmeti aldıkları üniversitelerinden memnuniyet düzeyleri üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyetini olumlu yönde değiştirebileceği düşünülmektedir.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Amacı

Modern eğitim sistemlerini takip eden ve deneyen, başka ülkelerin eğitim sistemleri ile etkileşimde bulunan Türk eğitim sistemi, yabancı uyruklu öğrencilere cazip gelmektedir. Bu durumu fırsata çeviren üniversitelerde kaliteyi arttırmak ve memnuniyeti sağlamak için kalite standartlarına yönelik çalışmalar yapılmaktadır. Bu bağlamda eğitmen ve akademisyen niteliği artırılmaktadır. Bu konudaki araştırma sonuçlarının akademik program, bölüm, fakülte ve üniversite yöneticilerine rehberlik etmesi beklenmektedir. Üniversite eğitimi için Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilere bu hizmetleri sunmak için bu tür öğrencilerle sıkı bir bağ kurmaktadır. Bu bağın düzeyini belirlemek için Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde eğitim almayı tercih eden yabancı uyruklu öğrencilere üniversitelerinden aldığı hizmetten memnuniyet ve üniversitelerini tavsiye etme niyetlerinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

2.2. Araştırma Sorusu ve Hipotezi

Araştırma tanımlayıcı ve kesitsel bir araştırmadır. Araştırmada yükseköğretim kurumlarından öğrenci memnun mu? Öğrencilerin kurumu tavsiye etme niyeti var mı? sorularına cevap aranmaktadır. Araştırmanın ana hipotezi: Türkiye' de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin üniversiteden

memnuniyeti ile tavsiye etme niyeti arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır şeklinde oluşturulmuştur. Bu ana hipotezi destekleyecek şekilde oluşturulan alt hipotezler aşağıda sıralanmıştır.

Hipotezler

H0: Türkiye’ de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin üniversiteden memnuniyeti ile tavsiye etme niyeti arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

H1: Türkiye’de öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin uyruk, yaş, Tömer seviyesi, öğrenim görülen program ile memnuniyet ve tavsiye etme arasında istatistiki olarak anlamlı bir ilişki bulunmaktadır

2.3. Evren – Örneklem

Araştırmaya ilişkin veriler 01.05.2021 – 30.06.2021 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışma ile ilgili olarak İstanbul Esenyurt Üniversitesi’nden 15.04.2021 tarihli ve 2021/05-15 No’lu gerekli etik kurul izni alınmıştır. Araştırmanın evreni eğitim amacıyla Türkiye’yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerden oluşmaktadır (N=995). Örneklem kolayda örnekleme yöntemi ile hesaplanmıştır (n=384). Kolayda örnekleme yöntemi ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarına belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemidir. Kolayda örneklemede veriler, ana kütlede en kolay, hızlı ve ekonomik şekilde toplanır (Malhotra, 2004, Aaker vd., 2007, Zikmund, 1997). Bu araştırma kapsamında 305 öğrenciye ulaşılmış olup, analizler bu örneklem üzerinden yapılmıştır.

2.4. Veri Toplama Araçları

Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Veriler eğitim almak için Türkiye’yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, uyruğu, Tömer İngilizce seviyesi ile eğitim aldıkları bölüm bilgilerini içeren beş soruluk “Öğrenci Tanıtım Formu”, öğrencilerin yükseköğretim kurumlarına olan memnuniyetlerini belirlemek için dört soruluk “Memnuniyet Ölçeği” ve kurumlarını başka öğrencilere tavsiye etme durumlarını belirlemek içinse üç soruluk “Tavsiye Etme Niyeti Ölçeği” ile toplanmıştır. Her iki ölçek için beşli Likert tipi ölçek kullanılmıştır. Ölçek 1: Kesinlikle Katılmıyorum, 5: Kesinlikle Katılıyorum” seçeneklerinden oluşmaktadır. Araştırmanın ölçekleri Saklı (2019)’nın Yüksek Lisans Tezinde kullandığı toplam 47 maddelik hizmet kalitesi ve hizmet (SERVQUAL) ile hizmet performansı (SERVPERF) ölçeklerinin memnuniyet ve tavsiye boyutlarından alınmıştır. Memnuniyet ve tavsiye etme niyeti ölçekleri faktör ve güvenilirlik analizi sonuçları aşağıda yer almaktadır.

Tablo 1: Memnuniyet Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

		Faktör Yüğü	Toplam Varyans Yüzdesi	Cronbach Alfa Katsayısı
Memnuniyet Ölçeği	2. Üniversiteden aldığım hizmet beklentilerimi tamamen yerine getirmiştir	0,886	69,984	0,855
	3. Her şeyi dikkate aldığımda verilen hizmet tatmin edicidir	0,874		
	4. Bu üniversitedeki zihinsel gelişimimden tatmin oldum	0,827		
	1. Genel olarak verilen hizmetin kalitesinden memnunum	0,753		

Kaiser-Maker-Olkin (KMO)=0,808, Bartlett Küresellik Değeri=559,773, p=0,000

Memnuniyet ölçeğinin geçerliliğini ölçümlemek için Açıklayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Bunun için ölçeğin faktör analizini ölçümlemek için KMO, maddeler arasındaki tutarlılığı ölçümlemek

için Bartlett Küresellik testi, faktörleri belirlemek için faktör çıkartma yöntemlerinden Temel Bileşenler Analizi yapılmıştır ve varyansı en yüksek yapmak için de döndürme işlemi için Varimaks yöntemi seçilmiştir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012; Büyüköztürk, 2010; Karagöz ve Köstereliolu, 2008).

Bu ölçeğin KMO testi değeri 0,808'dir ($KMO=0,81 < 80,8 \leq 1,00$). Bu oran ölçeğin faktör analizi için yüksek düzeyde uygun olduğunu göstermektedir (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012). Daha sonra yapılan Bartlett Küresellik testi anlamlı bulunmuştur ($X^2=559,773$, $p=0,000 \leq 0,01$). Böylece ölçeğin maddeleri arasında ilişki olmadığı belirlenmiştir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Yani ölçeğin 4 maddesinin tutarlılığı sağlanmıştır.

Tüm bu işlemden sonra ölçeğin tek faktörden oluştuğu tespit edilmiştir. Ölçekteki ifadelerin faktör yükleri 0,886-0,753 arasında değişmektedir. Ölçeğin toplam varyans %70,0'dır. Memnuniyet ölçeğinin güvenilirliğini ölçümlemek içinse Cronbach alfa katsayısına bakılmaktadır. Memnuniyet ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0,855'tir. Bu değer ölçeğin çok iyi düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2015).

Tablo 2: Tavsiye Etme Niyeti Ölçeği Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

		Faktör Yüğü	Toplam Varyans Yüzdesi	Cronbach Alfa Katsayısı
Tavsiye Etme Niyeti Ölçeği	3. Gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetleri tavsiye etme hakkında endişem yok	0,893	77,226	0,852
	2. Eş, dost ve akrabalarıma bu üniversite hakkında olumlu şeyler söylerim	0,872		
	1. Bu üniversiteyi başkalarına tavsiye ederim	0,871		
KMO=0,729, Bartlett Küresellik Değeri=398,180, $p=0,000$				

Tavsiye Etme Niyeti ölçeğinin KMO testi değeri 0,729'dir ($KMO=0,60 < 72,9 \leq 0,80$). Bu oran ölçeğin faktör analizi için orta düzeyde uygun olduğunu göstermektedir. Daha sonra yapılan Bartlett Küresellik Testi anlamlı bulunmuştur ($X^2=398,180$, $p=0,000 \leq 0,01$). Böylece ölçeğin maddeleri arasında ilişki olmadığı belirlenmiştir. Yani ölçeğin 3 maddesinin tutarlılığı sağlanmıştır.

Tüm bu işlemden sonra ölçeğin tek faktörden oluştuğu tespit edilmiştir. Ölçekteki ifadelerin faktör yükleri 0,893-0,871 arasında değişmektedir. Ölçeğin toplam varyans yüzdesi %77,2'dir. Tavsiye etme niyeti ölçeğinin Cronbach alfa katsayısı 0,852'dir. Bu değer ölçeğin çok iyi düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2015).

2.5. Verilerin Analizi

Araştırma kapsamında öğrencilerin cinsiyeti, yaşı, uyruğu, Tömer seviyesi ve eğitim aldıkları bölümler frekans ve yüzde dağılımları ile değerlendirilmiş olup, bu durum Tablo 3'de frekans ve yüzde dağılımı olarak gösterilmiştir. Öğrencilerin cinsiyet, yaş, uyruk, İngilizce seviyesi ve eğitim aldıkları bölüme göre genel memnuniyet ve madde puanları, genel tavsiye etme niyeti ve madde puanları arasındaki farklılık Bağımsız Grup T Testi, Tek Yönlü Varyans analizi (ANOVA) ve Kruskal Wallis H testi kullanılırken, $n \leq 30$ olan gözlemlerde gruplararası karşılaştırma için Mann Whitney U testi ve $n \geq 30$ ve homojen gözlemlerde ise Scheffe testi, araştırma hipotezini test etmek için ise Pearson korelasyon testi kullanılmıştır. Tüm analizler SPSS 21 istatistik paket programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

3. Bulgular

Bu bölümde araştırma kapsamına dahil edilen öğrencilerin Türkiye'deki öğrenim görmüş oldukları üniversiteden memnuniyetleri ve tavsiye etme durumları arasındaki ilişkiler istatistiki açıdan incelenmiştir.

Tablo 3: Demografik ve Eğitim Bilgileri Frekans ve Yüzde Dağılımları

		Frekans (n)	Yüzde (%)			Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	242	79,3	TÖMER Görülen Düzye	A2	110	36,1
	Kadın	63	20,7		B1	73	23,9
	Toplam	305	100,0		B2	48	15,7
Yaş	17-20 Yaş	182	59,7	Eğitim Görülen Bölüm	C1	74	24,3
	21-24 Yaş	91	29,8		Toplam	305	100,0
	25 Yaş ve Üzeri	32	10,5		Bilgisayar Müh.	76	24,9
	Toplam	305	100,0		Elektrik-Elektronik Müh.	37	12,1
Uyruk	Somali	106	34,8	Bankacılık ve Finans	21	6,9	
	Suriye	26	8,5	Makine Müh.	21	6,9	
	Filistin	21	6,9	Tıp	14	4,6	
	Afganistan	18	5,9	Grafik Tasarım	13	4,3	
	Cibuti	18	5,9	İnşaat Müh.	12	3,9	
	Endonezya	17	5,6	İşletme	11	3,6	
	Fildişi Sahili	17	5,6	Turizm İşletm.	10	3,3	
	Irak	14	4,6	Uluslararası İlişk.	10	3,3	
	Ürdün	12	3,9	Diğer	80	26,2	
	Yemen	11	3,6	Toplam	305	100,0	
	Diğer	45	14,7				
	Toplam	305	100,0				

Eğitim almaya Türkiye'ye gelen yabancı uyruklu öğrencilerin %79,3'ü (n=242) erkek, %20,7'si (n=63) kadındır. Öğrencilerin %59,7'si (n=182) 17-20 yaş arasında ve %29,8'i (n=91) 21-24 yaş arasında yer alırken, %10,5'i de (n=32) 25 yaş ve üzerindeki gruptadır ve bu öğrencilerin çoğunluğunu oluşturan %34,8'i (n=106) Somali ülkesinden gelirken %8,5'i (n=26) Suriye ve %6,9'u (n=21) Filistin'den gelmektedir. TÖMER düzeyleri incelendiğinde, öğrencilerin %36,1'inin (n=110) A2 düzeyinde, %24,3'ünün (n=74) C1, %23,9'unun (n=73) B1 ve %15,7'sinin de (n=48) B2 düzeylerinde İngilizce bilgisi vardır. Yabancı uyruklu öğrencilerin okudukları bölümlere bakıldığında, %24,9'u (n=76) Bilgisayar Mühendisliği bölümünde, %12,1'i (n=37) Elektrik-Elektronik Mühendisliği bölümünde, %6,9'u (n=21) Bankacılık ve Finans ve diğer %6,9'u da (n=21) Makine Mühendisliği bölümlerinde okumaktadır.

Tablo 4: Memnuniyet ve Tavsiye Ölçek İfadelerinin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Memnuniyet Ölçeği		Frekans (n)	Yüzde (%)	Tavsiye Etme Niyeti Ölçeği		Frekans (n)	Yüzde (%)
1. Genel olarak verilen hizmetin kalitesinden memnun olunması	1	21	6,9	1. Bu üniversitenin başkalarına tavsiye edilmesi	1	26	8,5
	2	27	8,9		2	22	7,2
	3	49	16,1		3	42	13,8
	4	100	32,8		4	66	21,6
	5	108	35,4		5	149	48,9
2. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi	1	24	7,9	2. Eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması	1	17	5,6
	2	28	9,2		2	19	6,2
	3	64	21,0		3	66	21,6
	4	80	26,2		4	76	24,9
	5	109	35,7		5	127	41,6
3. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması	1	17	5,6	3. Gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi	1	20	6,6
	2	24	7,9		2	26	8,5
	3	56	18,4		3	38	12,5
	4	99	32,5		4	75	24,6
	5	109	35,7		5	146	47,9
4. Bu üniversitedeki zihinsel gelişiminden tatmin olmak	1	15	4,9				
	2	18	5,9				
	3	56	18,4				
	4	87	28,5				
	5	129	42,3				

Eğitim almaya Türkiye'ye gelen yabancı uyruklu öğrencilerin %35,4'ünün genel olarak üniversitelerinde verilen hizmetin kalitesinden kesinlikle memnun oldukları, %32,8'inin de memnun oldukları, %35,7'sinin üniversitelerinden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesinden kesinlikle memnun oldukları, %26,2'sinin üniversitelerinden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesinden memnun oldukları, %21,1'inin de üniversitelerinden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi konusunda kararsız kaldıkları, %35,7'sinin dikkate alındığında üniversitelerinde verilen hizmetten kesinlikle tatmin oldukları, %32,5'inin dikkate alındığında üniversitelerinde verilen hizmetten tatmin oldukları, %42,3'ünün üniversitelerinin zihinsel gelişimi ile ilgilenmesinden kesinlikle tatmin oldukları, %28,5'i de üniversitelerinin zihinsel gelişimi ile ilgilenmesinden tatmin oldukları belirlenmiştir. Kısacası yabancı uyruklu öğrencilerin genel memnuniyet düzeyleri olumlu ve yüksektir. Genel tavsiye etme niyetlerine bakıldığında ise yabancı uyruklu öğrencilerin %48,9'unun üniversitelerini başkalarına kesinlikle tavsiye edecekleri, %41,6'sının eş, dost ve akrabalara üniversiteleri hakkında kesinlikle olumlu konuşacakları, %47,9'unun da gelecekteki öğrencilere üniversiteleri tarafından sunulan hizmetleri kesinlikle tavsiye edecekleri belirlenmiştir.

Öğrencilerin demografik ve eğitim bilgilerine göre memnuniyet ve tavsiye etme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı ve farklılığın hangi gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek için fark analizleri yapılmıştır sonuçları da aşağıda yorumlanmıştır.

Cinsiyet, yaş, TÖMER düzeyi ve okudukları bölüm değişkenlerine göre genel memnuniyet ve genel tavsiye etme niyeti puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir ($p \geq 0,05$). Yaş değişkenine göre gelecekteki öğrenciler için okudukları üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi katılım puanları arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($F=4,111$; $p=0,017 \leq 0,05$). Homojenlik Levene testi sonucunda iki değişken arasındaki homojenliğin anlamlı olması sonucunda farklılığın hangi yaş grubundan kaynaklandığı sonucunu gösteren Scheffe modeli ile 17-20 yaş grubundaki yabancı uyruklu öğrenciler gelecekteki öğrenciler için okudukları üniversite tarafından sunulan hizmetleri 21-24 yaş grubundaki öğrencilere göre daha fazla tavsiye etmektedir. Uyruk değişkenine göre okudukları üniversitedeki zihinsel gelişimlerinden tatmin olma puanları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır ($F=21,975$, $p=0,015 \leq 0,05$). Uyruk

değişkenine göre eş dost ve akrabalara okudukları üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir ($F=24,519$, $p=0,006\leq 0,01$). Yine uyruk değişkenine göre genel memnuniyet ($F=18,395$, $p=0,049\leq 0,05$) ve genel tavsiye etme niyeti ($F=19,855$, $p=0,031\leq 0,05$) puanları arasında da istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamına dahil edilen yabancı uyruklu öğrencilerden Afganistan uyruklu öğrencilerin Irak ve Suriye uyruklu öğrencilere göre genel memnuniyet ve tatmin durumunun yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Cibuti uyruğunda bulunan öğrencilerin ise memnuniyet düzeylerinin Fildişi Sahili, Filistin, Endonezya uyruklu öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmektedir.

Endonezya, Fildişi Sahili ve Filistin uyruklu öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme durumlarının Irak ve Suriye uyruklu öğrencilerden daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca Filistin uyruklu öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme durumlarının Somali ve Yemen uyruklu öğrencilerden yüksek olduğu görülmektedir.

Irak uyruklu öğrencilerin Somali, Suriye ve Ürdün uyruklu öğrencilere göre memnuniyet ve tavsiye etme durumlarının yüksek olduğu istatistiki açıdan tespit edilmiştir.

Eğitim görülen bölüme göre üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık vardır ($F=23,468$, $p=0,009\leq 0,01$). Yabancı uyruklu öğrencilerin eğitim gördükleri bölüm ile verilen hizmetten tatmin olunması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir ($F=24,340$, $p=0,007\leq 0,01$). Eğitim görülen bölüme göre gelecekteki öğrenciler için okudukları üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi puanları arasında anlamlı bir farklılık vardır ($F=18,633$, $p=0,045\leq 0,09$).

Bilgisayar Mühendisliği programında eğitim gören öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme puanlarının, Elektrik-Elektronik Mühendisliği, İnşaat Mühendisliği, Makine Mühendisliği, Tıp ve Turizm İşletmeciliği bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerden yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Elektrik-Elektronik Mühendisliği, Bankacılık ve Finans ve İşletme bölümlerinde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme düzeyleri Makine Mühendisliğinde öğrenim gören öğrencilerden yüksek olduğu istatistiki olarak belirlenmiştir.

Makine Mühendisliği bölümünde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme durumlarının Tıp, Uluslararası İlişkiler bölümlerinde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerden yüksek olduğu görülmektedir.

Grafik Tasarım, Tıp, Makine Mühendisliği ve İnşaat Mühendisliği bölümlerinde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin memnuniyet ve tavsiye etme durumları Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenim gören öğrencilerden yüksek olduğu belirlenmiştir.

Turizm İşletmeciliği bölümünde öğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin ise memnuniyet ve tavsiye etme durumlarının Uluslararası İlişkiler bölümünde eğitim alan yabancı uyruklu öğrencilere göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Eğitim almaya Türkiye'ye gelen yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerinde sunulan hizmetten memnuniyetleri ile üniversitelerini tavsiye etme düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemek için Pearson Korelasyon testi kullanılmıştır. Analiz sonucunda değişkenler arasında ilişkinin yönü ve derecesi belirlenmiştir.

Tablo 5: Memnuniyet Düzeyi ile Tavsiye Etme Niyeti Arasındaki Pearson Korelasyon Testi

		1. Bu üniversitenin başkalarına tavsiye edilmesi	2. Eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması	3. Gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi	Genel Tavsiye Etme Niyeti
1. Genel olarak verilen hizmetin kalitesinden memnun olunması	r	,471**	,433**	,446**	,513**
	p	,000	,000	,000	,000
2. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi	r	,578**	,590**	,615**	,676**
	p	,000	,000	,000	,000
3. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması	r	,595**	,600**	,640**	,696**
	p	,000	,000	,000	,000
4. Bu üniversitedeki zihinsel gelişimimden tatmin olmak	r	,539**	,620**	,593**	,663**
	p	,000	,000	,000	,000
Genel Memnuniyet Düzeyi	r	,653**	,670**	,686**	,762**
	p	,000	,000	,000	,000

Üniversitede verilen genel hizmetin kalitesinden memnuniyet ile mevcut okudukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Okudukları üniversitenin hizmetinin kalitesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler bu üniversiteyi başkalarına tercih ederler. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi ile mevcut okudukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin yerine getirildiğini düşünen eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler bu üniversiteyi başkalarına tercih ederler. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması ile mevcut okudukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler bu üniversiteyi başkalarına tercih ederler. Bu üniversitedeki zihinsel gelişimimden tatmin olma ile mevcut okudukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bu sonuç okudukları üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyetinin olacağını göstermektedir. Genel memnuniyet düzeyi ile okudukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bunun anlamı eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerine yönelik genel memnuniyet düzeyleri yükseldikçe üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyetlerinin de artacağı sonucuna bizi ulaştırmaktadır.

Üniversitede verilen genel hizmetin kalitesinden memnuniyet ile eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler üniversiteleri hakkında eş, dost ve akrabalara olumlu konuşmayı tercih ederler. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi ile eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Üniversitelerinden aldıkları

hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler eş, dost ve akrabalara okudukları üniversiteleri hakkında olumlu konuşmayı tercih ederler. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması ile eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler eş, dost ve akrabalara okudukları üniversite ile ilgili görüşlerini paylaşmayı tercih ederler. Bu üniversitedeki zihinsel gelişiminden tatmin olma ile eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bu sonuç okudukları üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin eş, dost ve akrabalara üniversiteleri hakkında olumlu konuşulmayı tercih ettiğini göstermektedir. Genel memnuniyet düzeyi ile eş, dost ve akrabalara bu üniversite hakkında olumlu konuşulması arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bunun anlamı eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelere yönelik genel memnuniyet düzeyleri yükseldikçe üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyetinin de artacağı sonucuna bizi ulaştırmaktadır.

Üniversitede verilen genel hizmetin kalitesinden memnuniyet ile gelecekteki öğrenciler için okudukları üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde zayıf düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler tercih edecek öğrencilere üniversiteleri tarafından sunulan hizmetleri tavsiye edeceklerini belirtmişlerdir. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi ile gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler gelecekteki öğrenciler için üniversitelerinin sunduğu hizmetleri tavsiye ederler. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması ile gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler gelecekteki öğrenciler için üniversitelerinin sunduğu hizmetleri tavsiye ederler. Bu üniversitedeki zihinsel gelişiminden tatmin olma ile gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bu sonuç okudukları üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan Türkiye'de eğitim alan yabancı uyruklu öğrencilerin gelecekteki öğrenciler için üniversitelerinin sunduğu hizmetleri tavsiye edeceğini göstermektedir. Genel memnuniyet düzeyi ile gelecekteki öğrenciler için bu üniversite tarafından sunulan hizmetlerin tavsiye edilmesi arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bunun anlamı Türkiye'de eğitim almayı tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelere yönelik genel memnuniyet düzeyleri yükseldikçe üniversitelerini başkalarına tavsiye etme niyetinin de artacağı sonucuna bizi ulaştırmaktadır.

Üniversitede verilen genel hizmetin kalitesinden memnuniyet ile genel tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler üniversitelerini tavsiye etme niyetine sahiptir. Üniversiteden alınan hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirilmesi ile genel tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler üniversitelerini tavsiye etme niyetine sahiptir. Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olunması ile genel tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan eğitim amacıyla Türkiye'yi tercih eden yabancı uyruklu öğrenciler üniversitelerini genel tavsiye etme niyetine sahiptir. Bu üniversitedeki zihinsel gelişiminden tatmin olma ile genel tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Bu sonuç

okudukları üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan Türkiye’de eğitim alan yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerini genel olarak tavsiye etme niyetinin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Genel memnuniyet düzeyi ile genel tavsiye etme niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı pozitif yönde yüksek düzeyde bir ilişki vardır ($p \leq 0,01$). Sonuç olarak *hipotez 1* kabul edilmiştir. Bunun anlamı Türkiye’de eğitim almayı tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerine yönelik genel memnuniyet düzeyleri yükseldikçe üniversitelerine yönelik genel olarak tavsiye etme niyetinin de artacağı sonucuna bizi ulaştırmaktadır.

İlişki analizi sonuçlarına göre eğitim almaya Türkiye’ye gelen öğrencilerin üniversitelerine olan memnuniyetleri arttıkça okudukları üniversiteyi tavsiye etme niyetleri de artmaktadır

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Üniversiteler tarafından sunulan hizmetlerin kalitesi, diğer hizmet sektörlerinden farklı olarak, öğrencilere sağladığı katma değer ile ölçülmektedir (Harvey ve Green, 1993). Bu katma değer, yükseköğretim kurumunun verdiği hizmetin kalitesinin bir ölçüsüdür. Öğrencilere sunulan hizmet kalitesi onların üniversitelerinden memnun olmasını sağlamaktadır. Memnuniyet ise öğrencilerin başkalarına üniversiteyi tavsiye etmesi niyetini açığa çıkarmaktadır.

Bu araştırmanın amacı yabancı uyruklu öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ile tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu bağlamda genel memnuniyet düzeyi ve ifadeleri ile genel tavsiye etme niyeti ve ifadeleri araştırmanın değişkenlerini oluşturmaktadır.

Araştırma sonuçlarına göre okudukları üniversitenin hizmetinin kalitesinden memnun olan, üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin yerine getirildiğini düşünen, her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan, üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan yabancı uyruklu öğrencilerin okudukları üniversiteyi başkalarına tercih edecekleri belirlenmiştir. Ayrıca okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan, üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen, her şey dikkate alındığında verilen hizmetten tatmin olan ve üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan yabancı uyruklu öğrencilerin üniversiteler hakkında olumlu düşünceleri etrafına ulaştıracağı sonucuna

Araştırma sonuçları arasında okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan, üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen, verilen hizmetten tatmin olan ve üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan yabancı uyruklu öğrencilerin tercih edecek öğrencilere üniversiteleri tarafından sunulan hizmetleri tavsiye edecekleri de yer almaktadır.

Son olarak okudukları üniversitenin genel hizmetinin kalitesinden memnun olan yabancı uyruklu, üniversitelerinden aldıkları hizmet beklentilerinin tamamen yerine getirildiğini düşünen, verilen hizmetten tatmin olan, üniversitenin kendilerini zihinsel olarak geliştirmesinden memnun olan yabancı uyruklu öğrenciler üniversitelerini tavsiye etme niyetine sahiptir sonucuna ulaşılmaktadır. Araştırmanın genel amacına bağlı olarak analiz sonucunu değerlendirecek olursa; Türkiye’de eğitim almayı tercih eden yabancı uyruklu öğrencilerin üniversitelerine yönelik genel memnuniyet düzeyleri yükseldikçe üniversitelerine yönelik genel olarak tavsiye etme niyetinin de artacağı sonucuna ulaşılmaktadır.

Beyanlar

Hakem Değerlendirmesi: Dış Bağımsız

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur

Finansal Destek: Yazarlar bu çalışma için finansal destek almamıştır

Katkı Payı Oranı: Yarı yarıya (%50/%50)’dir.

Kaynakça

- Aaker, D.A., Kumar, V. ve Day, G.S., (2007). *Marketing Research*. 9. Edition, John Wiley & Sons, Danvers.
- Ammigan, R. (2019). *Institutional satisfaction and recommendation: What really matters to international students*. *Journal of International Students*, 9(1), 262-281.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.
- Elliott, K. and Healy, M. (2001) Key factors influencing student satisfaction related to recruitment and retention. *Journal of Marketing for Higher Education*, 10 (4), 1–11.
- Erdoğan, A. (2020). Üniversitelerde hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyetinin sadakat ve tavsiye etme niyetine etkisi: Spor bilimleri fakülteleri örneği. *Doktora Tezi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Harrison-Walker, L.J., (2001). The measurement of word-of mouth communication and investigation of service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*, 4, 60–75.
- Harvey, L., & Green, D. (1993). Defining Quality. *Assessment and Evaluation in Higher Education*, 18, 9-34.
- Kalaycı, Ş. (2015). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Asil Yayın, Ankara
- Karagöz, Y. ve Kösterelioğlu, İ. (2008). İletişim becerileri değerlendirme ölçeğinin faktör analizi metodu ile geliştirilmesi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 81-98.
- Kayıkçı, K., Sayın, Ö. (2010). Ortaöğretim kurumlarında öğrenim gören öğrencilerin okuldan memnuniyet düzeyleri. *Milli Eğitim*, 187, 207-224.
- Keller, K. L. (2007). *Strategic Brand Management: Building, Measuring, and Managing Brand Equity*. 3rd Edition, Pearson.
- Kotler, P. ve Clarke, R. (1987). *Marketing for Health Care Organization*. New Jersey.
- Lagrosen, S., Seyyed-Hashemi, R. and Leitner, M. (2004). Examination of the dimensions of quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 12 (2), 61–69.
- Leverin, A. and Liljander, V. (2006). Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty?. *International Journal of Bank Marketing*, 24 (4), 232-251.
- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research an Applied Orientation*. 4. Edition, Pearson Prentice Hall, New Jersey.
- Mukhtar, U., Ahmed, U., Anwar, S., and Baloch, MA., (2015). Factors affecting the service quality of public and private sector universities comparatively: An empirical investigation. *Researchers World*, 6(3), 132.
- OECD. (2013). *Education at a Glance 2013: OECD Indicators*. Paris.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective On The Consumer*. Irwin, McGraw- Hill 13, Boston, MA.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63, 33-44.
- Öztürk, M. (2017). Uluslararası öğretmenlerin akademik gereksinimleri ve uzaktan eğitim. *Açıköğretim Uygulamaları ve Araştırmaları Dergisi(AUAd)*. 3 (2). 140-163.
- Prayag, G. and Ryan, C. (2012). Antecedents of tourists loyalty to mauritius: the role and influence of destination image, place attachment, personal involvement, and satisfaction. *Journal of Travel Research*, 51 (3), 342–356.
- Saklı, A. (2019). Üniversite öğrencilerinin eğitim gördükleri fakültelerin kalite düzeylerine ilişkin algıları (Sakarya Üniversitesi örneği). *Yüksek Lisans Tezi*, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sakarya.
- Shanahan, P. and Gelber, R. (2004). Quality in university student administration: stakeholder conceptions. *Quality Assurance in Education*, 12 (4), 166-74.
- Shee, D.Y., and Wang, Y.S. (2008). Multi-Criteria Evaluation of The Web-Based E-Learning Systems: A Methodology Based On Learner Satisfaction and Its Applications. *Computers & Education*, 50, 894-905.
- Tabachnick, G. B. and Fidell, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics (6th ed.)*. Pearson, London.
- Takala, T. and Uusitalo, O. (1996). An alternative view of relationship marketing: A framework for ethical analysis. *European Journal of Marketing*, 30 (2), 45-60.
- Uluslararası Öğrenci Raporu (2015). *Yükseköğretim Uluslararasılaşması Çerçevesinde Türk Üniversitelerinin Uluslararası Öğrenciler İçin Çeki Merkezi Haline Getirilmesi*. Kalkınma Araştırmaları Merkezi, Ankara
- UNESCO Institute for Statistics (UIS). (2009). *Global Education Digest 2009: Comparing Education Statistics Across the World*. Kanada.
- Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24 (3), 258–270.
- Zikmund, W. G. (1997). *Business Research Methods*. 5. Edition, The Dryden Press, Orlando.