

	JOURNAL OF ACADEMIC PERSPECTIVE ON SOCIAL STUDIES (JAPSS) *** SOSYAL ÇALIŞMALAR ÜZERİNE AKADEMİK PERSPEKTİF DERGİSİ	
	E-ISSN: 2667-5889	https://dergipark.org.tr/pub/japss
Sayı: 1, Nisan 2023	Issue: 1, April 2023	Received Date / Geliş Tarihi: 21.12.2022 Accepted Date / Kabul Tarihi: 18.02.2023
ÖĞRENCİ MEMNUNİYETİ VE TAVSİYE ETME DURUMU ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ: BİR VAKIF ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ ◆◆◆ EXAMINING THE RELATIONSHIP BETWEEN STUDENT SATISFACTION AND ADVICE: A FOUNDATION UNIVERSITY EXAMPLE		
Atıf/ to Cite (APA): Karaşin, Y ve Öztirak M. (2023). Öğrenci Memnuniyeti ve Tavsiye Etme Durumu Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği, Journal of Academic Perspective on Social Studies (JAPSS), (1), 84-92.		Yusuf KARAŞİN* Mesut ÖZTIRAK**
DOI: https://doi.org/10.35344/japss.1222440		

ÖZ

Bu araştırmanın amacı, üniversite öğrencilerinin memnuniyeti ile tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin belirlenmesidir. Bu amaç doğrultusunda İstanbul ilindeki bir vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrenciler örneklem olarak seçilmiştir. Araştırma kapsamına alınan öğrencilerin ortak özelliği sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesindeki bir programda öğrenim görmeleridir. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunda öğrenim gören öğrenci sayısı 990'dır. Araştırmaya dâhil edilen öğrenci sayısı ise 366'dır. Öğrencilere kolayda örneklem yöntemiyle ulaşılmıştır. Araştırmada anket yöntemi kullanılmıştır. Anketler hem online hem de yüz yüze toplanmıştır. Verilerin analizinde IBM SPSS ve AMOS paket programlarından yararlanılmıştır. İlk olarak ankette kullanılan ölçekler geçerlilik-güvenilirlik analizine tabii tutulmuştur. Sonrasında normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir. Katılımcılara ilişkin demografik bulgular yorumlandıktan sonra, ölçeklerin doğrulayıcı faktör analizleri ve yol haritaları belirlenmiştir. Araştırma kapsamında kullanılan değişkenler arasındaki ilişkiyi bulmak için korelasyon analizi yapılmıştır. Araştırma sonucunda memnuniyet ile tavsiye etme durumu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Memnuniyet, Tavsiye Etme, Üniversite Öğrencileri, Vakıf Üniversitesi

ABSTRACT

The aim of this research is to determine the relationship between the satisfaction of university students and their advice status. For this purpose, students studying at a foundation university in Istanbul were selected as a sample. The common feature of the students included in the research is that they study in a program within the vocational school of health services. The number of students studying at the vocational school of health services is 990. The number of students included in the study is 366. Students were reached by easy sampling method. Questionnaire method was used in the research. Surveys were collected both online and face-to-face. IBM SPSS and AMOS package programs were used in the analysis of the data. First, the scales used in the questionnaire were subjected to validity and reliability analysis. Afterwards, it was determined that it showed a normal distribution. After the demographic findings of the participants were interpreted, confirmatory factor analyzes and roadmaps of the scales were determined. Correlation analysis was performed to find the relationship between the variables used in the research. As a result of the research, a positive relationship was determined between satisfaction and advice status.

Keywords: Satisfaction, Advice, University Students, Foundation University

1.GİRİŞ

* Öğr. Gör., İstanbul Gedik Üniversitesi Gedik Meslek Yüksekokulu Tıbbi Hizmetler ve Teknikler Bölümü, yusuf.karasin@gedik.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-4594-9290>

** Dr. Öğr. Üyesi., İstanbul Esenyurt Üniversitesi, Meslek Yüksekokulu, Dış Ticaret Bölümü, mesutoztirak@esenyurt.edu.tr, ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0003-4828-7293>

Son yıllarda gerek Türkiye gerekse de Dünya genelinde üniversite ve öğrenci sayısında yaşanan artış üniversite öğrencilerinin memnuniyetinin de önemli hale geldiğinin bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Öğrencinin eğitim görmekte olduğu bölüm, üniversite, şehir ve ülke gibi faktörler memnun olup, olmama durumunda birinci derecede etkili faktörler olarak ele alınabilmektedir. Bu durumlardan dolayı alanyazında öğrenci, bilhassa da öğrenci memnuniyetinin önemli bir yer edindiği görülmektedir.

Öğrenci memnuniyeti kavramına değinmeden önce memnuniyet kavramını açıklamada yarar görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde pek çok memnuniyet tanımının olduğunu görmek mümkündür. 1987 yılında Kotler ve Clarke tarafından alana kazandırılan memnuniyet tanımlaması; bir kişide bir durum karşılandıktan sonra ortaya çıkan his şeklindedir. Memnuniyet, bir hizmetin beklentileri karşılaması sonucunda ortaya çıkan tatmin ve hizmet kalitesidir (Oliver, 1999; Shanahan ve Gerber,2004; Erdoğan,2020).

Memnuniyet ele sadece sonuç olarak değil, süreç olarak da alınmalıdır (Shee ve Wang,2008; Oliver, 1997). Alanyazın incelendiğinde memnuniyet konusunun pekçok farklı alanda incelendiğini görmek mümkündür(Öztırak ve Karaşin,2022; Karaşin ve Şehirli,2022; Karagöz vd., 2022).

Memnuniyet kavramı temel hatlarıyla açıklandıktan sonra memnuniyetin altında değerlendirilebilecek öğrenci memnuniyeti kavramına değinilmekte yarar görülmektedir. Eğitim deneyimlerinin değerlendirilmesindeki kısa vadeli tutumun öğrenci memnuniyeti kavramını açıkladığını iddia eden tanımlama Elliott ve Healy (2001) tarafından alana kazandırılmıştır. Bir başka tanımda ise öğrenci memnuniyeti kavramı, öğrenciler tarafından algılanan öğrenme düzeyi, deneyim kalitesi seviyesi eğitim kurumunun hizmet sağlığındaki algılanan performans düzeyi olarak ele alınmaktadır (Mukhtar vd., 2015).

Hangi seviyede olursa olsun eğitim sürecindeki en temel unsurun öğrenci olduğu unutulmamalıdır. Bu eğitim seviyeleri içerisinde de üniversite seviyesinin yerinin farklı olduğunu söylemek doğrudur. Bu doğruluk alanyazın ile örtüşmektedir. Eğitim gördüğü kurumdan memnun olan öğrenci, öğrenmeye devam etme konusunda motive durumdadır. Bu motivasyon da eğitim görülen kurumun kaliteli çıktılar ortaya koymasına vesile olmaktadır. Bu eğitim kurumlarının da genel olarak üniversiteler olduğu görülmektedir (Keller,2007; Kayıkçı ve Sayın,2010). Öğrenciler üniversitesinin bir girdisi olmaktan öte üniversite ile ilgili kaliteli çıktının sağlanmasındaki roldür (Kayıkçı ve Sayın,2010).

Üniversiteler tarafından sunulan hizmetlerden en çok yararlanan grup öğrencilerdir. Bu grubun beklenti ve bunun neticesinde ortaya çıkan memnuniyet düzeylerinin nesnel araç ve çalışmalarla tespit edilmesi ve izlenmesi son derece önemlidir (Lagrosen vd., 2004)

Tavsiye etme durumunun birkaç farklı şekilde tanımlandığı görülmektedir. Westbrook (1987) tarafından kaleme alınan tanımlama, bir ürün veya hizmet satın alan birisinin bu ürün veya hizmetten birisini satın alma niyetinde olan kişi/kişilere yönelik ürün veya hizmetin faydaları, özellikleri hakkında bilgi aktarma süreci olarak ele alınmaktadır. Bu tanımlamalardan bir başkası olan, bir ürün veya hizmet hakkında olumlu ve olumsuz geri bildirim kişilerin arasında yapılması durumunun tavsiye etme olduğu tanımlaması Harrison(2001) tarafından yapılmıştır. Prayag ve Ryan (2012) ise Harrison(2001)'dan farklı olarak tavsiye etme durumunu sadece olumlu davranışların tavsiye etme durumunu oluşturduğunu savunmaktadır.

Tavsiye etme durumu, bir başka deyişle tavsiye etme niyeti kavramının ilişkisel pazarlama araştırmalarına konu olduğu, bu süreci başarıyla yürüten işletmelerin ise tavsiye edileme durumlarının yüksek olduğu görülmektedir (Leverin ve Liljander, 2006; Takala ve Uusitola, 1996)

Memnuniyeti yüksek olan öğrencilerin eğitim gördüğü kurumlara yönelik tavsiye etme durumlarını daha yüksektir. Bir başka deyişle memnun olan öğrenciler, eğitim gördüğü kurumları başkalarına tavsiye etmektedirler (Ammigan,2019; Öztırak ve Karaşin,2022).

Bu çalışmanın amacı da bir yükseköğretim kurumunda öğrenim görmekte olan öğrencilerin memnuniyeti ile öğrenim görmekte oldukları üniversiteyi başkalarına tavsiye etme durumu arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır.

2.YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmacın amacı, bir vakıf üniversitesinde öğrenim gören öğrencilerin memnuniyeti ve tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir.

2.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezi

Araştırmanın modeli Şekil 1’deki gibidir.

Araştırmanın hipotezi ise; üniversite öğrencilerinin öğrenim görmüş olduğu üniversiteden memnuniyeti ile tavsiye etme durumu arasında istatistiksel olarak bir ilişki bulunmaktadır şeklinde kurulmuştur.



Şekil 1.Araştırma Modeli

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evrenini, bir vakıf üniversitesinin sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesinde herhangi bir programda öğrenim gören öğrenciler oluşturmaktadır. Bu öğrencilerin sayısı da 990 dır. Araştırma kapsamına ise 366 kişi dâhil edilmiştir.

2.4. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anketler hem online hem de yüz yüze toplanmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik bulgularını içeren sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde 4 sorudan oluşan ve memnuniyet düzeyini ölçen sorulara, üçüncü bölümde ise 3 sorudan oluşan ve tavsiye etme durumunu ölçen sorulara yer verilmiştir. Memnuniyet ve tavsiye etme durumu ile ilişkili sorular Saklı (2019)’nın çalışmasından alınmıştır.

2.5. Verilerin Analizi

Tüm istatistiki analizler IBM SPSS ve AMOS paket programları aracılığıyla yapılmıştır. Araştırma kapsamında ilk olarak ölçek puanları hesaplanmış ve puanların normal dağılıma uygunluğunun belirlenmesi adına basıklık ve çarpıklık katsayıları incelenmiştir. Ölçeklerin güvenilirlik katsayıları belirlendikten sonra, katılımcıların demografik bulguları ele alınmıştır. Memnuniyet ve tavsiye etme durumuna ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA) ve Yol Haritası belirlendikten sonra iki değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

2.6. Araştırmanın Etik Yönü

Bu araştırmanın etik kurulu İstanbul Esenyurt Üniversitesi Etik Kurulundan alınmıştır. Etik kurul tarihi 15.04.2021, sayısı ise 2021/05-16 dır.

Tablo 1’de araştırmada kullanılan ölçeklerin geçerlilik, güvenilirlik, basıklık ve çarpıklık değerlerini içeren betimsel istatistikler yer almaktadır.

Tablo 1. Ölçeklere Ait Betimsel İstatistikler

	n	Minimum	Maximum	Ortalama	ss	Çarpıklık	Basıklık	Güvenirlilik
Memnuniyet	366	1,00	5,00	2,69	1,23	,154	-1,062	,947
Tavsiye Etme	366	1,00	5,00	2,55	1,35	,381	-1,121	,965

Ölçeklerden elde edilen basıklık ve çarpıklık değerlerinin -3 ile +3 arasında olması ölçeklerin normal dağılıma sahip olduğunu göstermektedir (Groeneveld ve Meeden, 1984; Moors, 1986; Hopkins ve Weeks, 1990; DeCarlo, 1997). Bu araştırma kapsamında da ele alınan hem memnuniyet hem de tavsiye etme durumuna ilişkin ölçeklerin çarpıklık ve basıklık değerinin -3 ile +3 arasında olduğu görülmektedir.

Güvenirlilik (Cronbach alpha) değerinin 0.8-1 aralığında olması araştırmada kullanılan ölçeklerin yüksek güvenirliliğe sahip olduğunu göstermektedir (Nunnally, 1967). Bu araştırma kapsamında ele alınan memnuniyet ölçeğinin güvenirliliği 0,947, tavsiye etmenin ise 0,965 dir. Her iki ölçek de 0.8 ile 1 aralığında değere sahip olduğu için yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo 2’de araştırma kapsamına dâhil edilen katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Bulguları

		n	%
Cinsiyet	Kadın	284	77,6
	Erkek	82	22,4
Yaş	18-21	264	72,1
	22-29	92	25,1
	30 ve üstü	10	2,7
Öğrenim Görülen Program	Ameliyathane Hizmetleri	40	10,9
	Anestezi	26	7,1
	Çocuk Gelişimi	40	10,9
	İlk ve Acil Yardım	91	24,9
	Sosyal Hizmetler	19	5,2
	Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik	32	8,7
	Tıbbi Görüntüleme Teknikleri	101	27,6
Öğrenim Görülen Düzey	Tıbbi Laboratuvar Teknikleri	17	4,6
	1.Sınıf	143	39,1
Öğrenim Türü	2.Sınıf	223	60,9
	1.Öğretim	298	81,4
	2.Öğretim	68	18,6

Tablo 2 incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun kadınlardan oluştuğunu görmek mümkündür (n:284, %77,6). Yaş değişkeni açısından incelendiğinde katılımcıların %72,1 ‘nin 18-21 yaş aralığında

olduğu görülmektedir. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu bünyesinde eğitim gören öğrencilerin araştırmanın örneklemini oluşturmasından dolayı bu durum olağandır. Araştırmaya 8 farklı programda öğrenim gören öğrenciler alınmıştır. Katılımcıların büyük çoğunluğu Tıbbi Görüntüleme Teknikleri ve İlk ve Acil Yardım programlarında (n:192, %52,5) öğrenim görmektedir. Katılımcıların %60,9 2.sınıfta, %81,4'ü de 1.Öğretimde öğrenim görmektedir.

Memnuniyet ölçeğine ilişkin Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) ve Yol Haritası aşağıdaki gibidir.

Tablo 3.Memnuniyet Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd =3,63$
GFI=0,99
AGFI=0,95
CFI=0,99
RMSEA=0,08
RMR=0,02

Uyum indekslerinin kabul edilebilir değerleri; $\chi^2/sd <5$, GFI >0.90, AGFI >0.90, CFI >0.90, RMSEA <0.08 ve RMR <0.08 şeklindedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010).

Tablo 3 incelendiğinde memnuniyet ölçeğinin uyum indekslerinin olumlu olduğu görülmektedir.

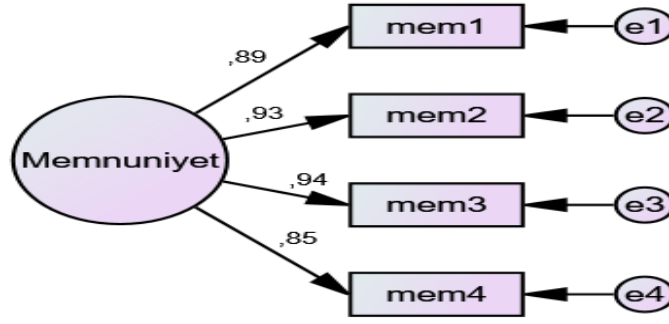
Tablo 4. Tavsiye Etme Ölçeğine İlişkin DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd =0,01$
GFI= 1,00
AGFI= 1,00
CFI= 1,00
RMSEA= 0,00
RMR= 0,01

Tablo 4 incelendiğinde χ^2/sd değerinin (0,01) 5 ten küçük olduğu, GFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, AGFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, CFI (1) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, RMSEA (0,00) değerinin 0,08 den küçük olduğu, RMR (0,00) değerinin 0,08 den küçük olduğu görülmektedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010). Bu da değişkenler arasındaki etkideki DFA'nın uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır

Araştırma kapsamında kullanılan memnuniyet ve tavsiye etme ölçeklerine ilişkin yol haritası aşağıdaki (Şekil 2 ve Şekil 3) gibidir.

Şekil 2. Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Yol Haritası



Şekil 3. Tavsiye Etme Ölçeğine İlişkin Yol Haritası

Araştırma kapsamında incelenen memnuniyet ve tavsiye etme durumu arasındaki ilişkinin belirlenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz Tablo 5'teki gibidir.

Tablo 5. Memnuniyet ile Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

		Tavsiye Etme
Memnuniyet	r	,879**
	p	,000

**p<0,01

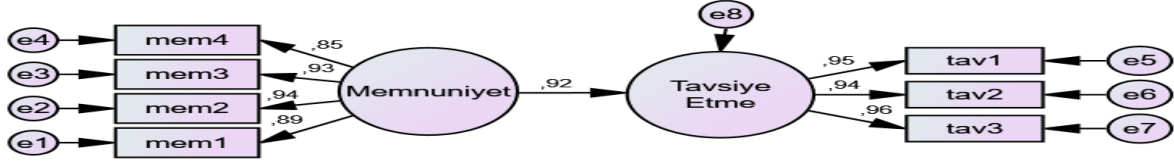
Tablo 5 incelendiğinde memnuniyet ile tavsiye etme arasında istatistiki olarak çok güçlü bir ilişkinin olduğu görülmektedir (p<0,05, r:0,879).

İki değişken arasındaki etkiye ait Doğrulayıcı Faktör Analizi(DFA) sonuçları ve yol haritası aşağıdaki gibidir.

Tablo 6. Değişkenler Arasındaki Etkiye Ait DFA Sonuçları

Hesaplanan Uyum İndeksleri
$\chi^2/sd = 1,60$
GFI = 0,98
AGFI = 0,97
CFI = 0,99
RMSEA = 0,02
RMR = 0,04

Tablo 6 incelendiğinde χ^2/sd değerinin (1,6) 5 ten küçük olduğu, GFI (0,98) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, AGFI (0,97) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, CFI (0,99) değerinin 0,9 dan büyük olduğu, RMSEA (0,02) değerinin 0,08 den küçük olduğu, RMR (0,04) değerinin 0,08 den küçük olduğu görülmektedir (Munro, 2005; Hooper ve Mullen,2008; Schumacker ve Lomax,2010). Bu da değişkenler arasındaki etkideki DFA'nın uyumlu olduğunu ortaya koymaktadır.



Şekil 4. Memnuniyet- Tavsiye Etme Arasındaki İlişkinin Yol Haritası

Araştırma kapsamında ele alınan memnuniyet ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin yol haritası Şekil 4'deki gibidir. Bu iki değişken arasındaki etki sonuçları ise Tablo 7'de yer almaktadır.

Tablo 7. Değişkenler Arasındaki Etki Sonuçları

			Beta	S.E.	C.R.	P
Tavsiye Etme	<---	Memnuniyet	0,916	,041	24,991	***

* $p < 0,05$

Tablo 7 incelendiğinde memnuniyet tavsiye etmeyi olumlu etkilemektedir ($p < 0,05$, Beta: 0,916). Memnuniyette meydana gelen 1 puanlık değişim tavsiye etmede 0,916 puanlık değişime etki etmektedir. Bu etki hem negatif hem de pozitif yön için geçerlidir.

SONUÇ

Alanyazın incelendiğinde memnuniyet ve tavsiye etme durumu arasında bir ilişkinin olduğu ve bu ilişkinin de pozitif yönlü olduğu görülmektedir (Takala ve Uusitola, 1996; Öztürk ve Karaşın, 2022; Saklı, 2019; Ammigan, 2019; Leverin ve Liljander, 2006). Bu çalışmada da alanyazında yer alan çalışmalara benzer sonuçlar ortaya konulmuştur.

Bu araştırmanın vakıf üniversitesi olarak eğitim hizmeti veren bir üniversitede öğrenim gören öğrenciler üzerinde yapılmış olması çalışmayı özgün kılmaktadır. Her ne kadar vakıf üniversitelerinin ana hedefi, eğitim hizmeti verip öğrenci yetiştirmek olsa da öğrencinin memnun olması, öğrencinin başka bir üniversiteye geçiş yapmaması ve başka kişilere de üniversiteyi tavsiye etmesi de hedefleri arasındadır. Bu araştırmanın ilerideki araştırmalara öncülük teşkil etmesi beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Ammigan, R. (2019). Institutional satisfaction and recommendation: What really matters to international students. *Journal of International Students*, 9(1), 262-281.
- DeCarlo, L. T. (1997). On the meaning and use of kurtosis. *Psychological methods*, 2(3), 292.
- 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.
- Groeneveld, R. A., & Meeden, G. (1984). Measuring skewness and kurtosis. *Journal of the Royal Statistical Society: Series D (The Statistician)*, 33(4), 391-399.

- Harrison-Walker, L.J., (2001). The measurement of word-of mouth communication and investigation aof service quality and customer commitment as potential antecedents. *Journal of Service Research*,4, 60–75.
- Hooper, D., Coughlan, J., & Mullen, M. R. (2008). Structural equation modelling: Guidelines for determining model fit. *Electronic journal of business research methods*, 6(1), pp53-60.
- Hopkins, K. D., & Weeks, D. L. (1990). Tests for normality and measures of skewness and kurtosis: Their place in research reporting. *Educational and psychological measurement*, 50(4), 717-729.
- Karagöz, Y., Yalman, F., & Karaşin, Y. Medikal Turizmde Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Ve Hasta Sadakatine Etkisi: Türk Diasporası Üzerinde Bir Araştırma. *Toros Üniversitesi İİSBF Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(17), 1-13.
- Karaşin, Y., & Şehirli, M. (2022). Özel Sağlık Sektöründe Hekim Dışındaki Çalışanların ve Hastaların Hekimden Memnuniyeti ile Hekimin Finansal Sonuçları Arasındaki İlişki. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 24(43), 1140-1152.
- 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.
- Moors, J. J. A. (1986). The meaning of kurtosis: Darlington reexamined. *The American Statistician*, 40(4), 283-284.
- 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.
- Munro, B. H. (2005). *Statistical methods for health care research (Vol. 1)*. lippincott williams & wilkins.
- Nunnally, J. C. (1967). *Psychometric theory*.
- 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.
- Öztrak, M., ve Karaşin, Y. Eğitim Amacıyla Türkiye’yi Tercih Eden Yabancı Uyruklu Öğrencilerin Memnuniyeti ve Üniversiteyi Tavsiye Etme Durumunun İncelenmesi: Kütahya Dumlupınar Üniversitesinde Bir Araştırma. *Uluslararası Hukuk ve Sosyal Bilim Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 53-65.
- 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). niversite ğrencilerinin eğitim grdkleri fakltelerin kalite dzeylerine ilişkin algıları (Sakarya niversitesi rneđi). Yksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstits, Sakarya.
- Schumacher, R. E., & Lomax, R. G. (2010). A beginners guide to structural equation modeling: SEM. NewJersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- 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
- 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.
- Westbrook, R. A. (1987). Product/consumption-based affective responses and postpurchase processes. *Journal of Marketing Research*, 24 (3), 258–270.