

**ÜNİVERSİTELERDE HİZMET  
KALİTESİ İLE ÖĞRENCİ  
MEMNUNİYETİNİN SADAKAT VE  
TAVSİYE ETME NİYETİNE ETKİSİ**

**Ali ERDOĞAN  
A. Azmi YETİM  
Erkan Faruk ŞİRİN**



© Copyright 2022

*Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademisyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kağıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.*

Bu kitap “Üniversitelerde Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyetinin Sadakat ie Tavsiye Etme Niyetine Etkisi: Spor Bilimleri Fakülteleri Örneği” adlı doktora tezinden üretilmiştir

**ISBN**

978-625-8399-36-3

**Kitap Adı**

Üniversitelerde Hizmet Kalitesi İle Öğrenci Memnuniyetinin Sadakat ve Tavsiye Etme Niyetine Etkisi

**Yazarlar**

Ali ERDOĞAN

ORCID iD: 0000-0001-8306-5683

A. Azmi YETİM

ORCID iD: 0000-0003-0375-8637

Erkan Faruk ŞİRİN

ORCID iD: 0000-0002-6837-7758

**Yayın Koordinatörü**

Yasin DİLMEN

**Sayfa ve Kapak Tasarımı**

Akademisyen Dizgi Ünitesi

**Yayıncı Sertifika No**

47518

**Baskı ve Cilt**

Vadi Matbaacılık

**Bisac Code**

BUS000000

**DOI**

10.37609/akya.1294

**GENEL DAĞITIM**  
**Akademisyen Kitabevi A.Ş.**

Halk Sokak 5 / A Yenışehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

**www.akademisyen.com**

# ÖNSÖZ

Araştırmanın ortaya çıkmasında, şekillenmesinde ve sonuçlandırılmasında desteğini esirgemeyen, görüş ve önerileriyle çalışmalarına yön veren, kendilerinden çok şey öğrendiğin kıymetli danışmanlarım Prof. Dr. A.Azmi YETİM ve Prof. Dr. Erkan Faruk ŞİRİN'e sonsuz saygı, sevgi ve teşekkürlerimi sunarım.

Tez çalışması boyunca beni yönlendiren ve değerli görüşleriyle uygulamaların şekillenmesine yardımcı olan değerli hocam Doç. Dr. Erhan DEVRİLMEZ'e teşekkürlerimi sunarım. Tez savunma aşamasında kıymetli görüşleri ile katkıda bulunan değerli hocalarım Prof. Dr. Mehmet Settar KOÇAK, Dr. Öğr. Üyesi Fatih YENEL ve Prof. Dr. Ekrem Levent İLHAN' a teşekkürlerimi sunarım. Araştırmanın uygulamalarını gerçekleştirdiğim Spor Bilimleri Fakültelerinde gerekli desteği sağlayan ve kolaylık gösteren Fakülte dekanlarına, Öğretim Elemanı hocalarıma ve anket sorularına cevap vererek katılan öğrencilere teşekkürü bir borç bilirim.

Beni yetiştirip bu günlere getiren ve eğitim hayatım boyunca her zaman desteklerini yanımda hissettiğim kıymetli aileme ve akademik çalışmalarım boyunca anlayışı, katkıları ve desteğiyle her zaman yanımda olan sevgili eşim Sevcan MERCAN ERDOĞAN'a sonsuz teşekkürü bir borç bilirim.

Ali ERDOĞAN

*Canım dedeme...*

# İÇİNDEKİLER

## Bölüm 1

<b>Giriş .....</b>	<b>1</b>
1.1. Problem Durumu.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı.....	3
1.3. Araştırmanın Önemi .....	4
1.4. Sayıtlar.....	4
1.5. Sınırlılıklar.....	5

## Bölüm 2

<b>Kavramsal Çerçeve .....</b>	<b>7</b>
2.1. Yükseköğretim Kurumu.....	7
2.1.1. Spor Bilimleri Fakülteleri.....	8
2.2. Hizmet Kalitesi.....	9
2.2.1. Kalite Kavramı.....	9
2.2.2. Eğitimde Kalite.....	10
2.2.3. Hizmet Kavramı .....	11
2.2.4. Hizmet Kavramının Özellikleri .....	12
2.2.4.1.Soyutluk (Dokunulmazlık) .....	12
2.2.4.2.Heterojenlik (Değişkenlik) .....	13
2.2.4.3.Üretim ve Tüketimin Aynı Zamanda Olması (Ayrılmazlık) .....	13
2.2.4.4.Dayanıksızlık (stoklanamama).....	14
2.2.5. Hizmet Kalitesi Kavramı .....	14
2.2.6. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesi .....	15
2.2.7. Hizmet Kalitesi Boyutlarının Eğitim Hizmetlerine Uyarlanması .....	16
2.2.8. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Önemi .....	18
2.2.9. Yükseköğretim Kurumlarında Hizmet Kalitesinin Ölçümü.....	19
2.1.10. Hizmet Kalitesi Ölçüm Modelleri .....	19
2.2.10.1. Servqual Ölçeği.....	19
2.2.10.2. Servperf Ölçeği.....	21

2.2.10.3. Hedperf Ölçeği .....	22
2.3. Öğrenci Memnuniyeti.....	23
2.3.1. Müşteri Memnuniyeti .....	23
2.3.2. Yükseköğretim Kurumlarında Öğrenci Memnuniyeti .....	26
2.3.3. Yükseköğretimde Öğrenci Memnuniyetinin Önemi .....	27
2.3.4. Yükseköğretimde Öğrenci Memnuniyetini Etkileyen Faktörler.....	28
2.4. Öğrenci Sadakati .....	30
2.4.1. Müşteri Sadakati.....	30
2.4.2. Öğrenci Sadakati .....	31
2.4.3. Öğrenci Sadakati Modelleri.....	33
2.5. Tavsiye Etme Niyeti .....	34
2.6. İlgili Araştırmalar.....	36

### Bölüm 3

<b>YÖNTEM.....</b>	<b>41</b>
3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezler .....	41
3.1.1. Model 1 Hipotezleri.....	43
3.1.2. Model 2 Hipotezleri.....	44
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi .....	44
3.3. Veri Toplama Araçları.....	49
3.3.1. Kişisel Bilgi Formu .....	49
3.3.2. Spor Bilimleri Fakülteleri Hizmet Kalitesi Ölçeği.....	49
3.3.2.1. Spor Bilimleri Fakülteleri Hizmet Kalitesi Ölçeği Pilot Çalışması.....	53
3.3.2.2. Açıklayıcı Faktör Analizi (Spor Bilimleri Fakülteleri Hizmet Kalitesi Ölçeği) .....	54
3.3.2.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi (Spor Bilimleri Fakülteleri Hizmet Kalitesi Ölçeği) .....	57
3.3.2.4. Yakınsak ve Ayırma Geçerliği (Spor Bilimleri Fakülteleri Hizmet Kalitesi Ölçeği) .....	59
3.3.2.5. Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenirlik Analizi.....	61
3.3.3. Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği.....	61

3.3.3.1. Spor Bilimleri Fakültesi Öğrenci Memnuniyeti Pilot Çalışması.....	64
3.3.3.2. Açıklayıcı Faktör Analizi (Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği) .....	65
3.3.3.3. Doğrulayıcı Faktör Analizi (Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği) .....	68
3.3.3.4. Yakınsak ve Ayırma Geçerliği (Spor Bilimleri Fakülteleri Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği) .....	72
3.3.3.5. Öğrenci Memnuniyeti Ölçeği Güvenirlik Analizi .....	73
3.3.4. Öğrenci Sadakati Ölçeği .....	74
3.3.5. Tavsiye Etme Niyeti Ölçeği .....	74
3.4. Veri Toplama Süreci.....	74
3.5. Verilerin Analizi.....	75
<b>Bölüm 4</b>	
<b>BULGULAR .....</b>	<b>77</b>
4.1. Demografik Bulgular.....	77
4.2. Model 1 Bulgular .....	80
4.2.1. Model 1 Yol Analizi.....	80
4.2.2. Model 1 Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	81
4.2.3. Model 1 Yapısal Regresyon Modeli .....	83
4.3. Model 2 Bulgular .....	84
4.3.1. Model 2 Yol Analizi.....	84
4.3.2. Model 2 Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları.....	85
4.3.3. Model 2 Yapısal Regresyon Modeli Bulguları .....	87
<b>Bölüm 5</b>	
<b>TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>89</b>
5.1. Tartışma ve Sonuç .....	89
5.2. Öneriler .....	100
Kaynaklar.....	103
Ekler.....	119

## KISALTMALAR

AFA	Açımlayıcı Faktör Analizi
AGFI	Kabul Edilebilir Uyum İyiliği Değeri
BTS	Barlett küresellik testindeki
CFI	Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
DFA	Doęrulamalı Faktör Analizi
GFI	Uyum İyiliği Değeri
HEdPERF	Higher Education Performance
KMO	Kaiser-Meyer-Olkin
LISREL	Linear Structural Relations
ÖSYS	Öğrenci Seçme ve Yerleştirme Sınavı
RMSEA	Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
SERVPERF	Service Performance
SERVQUAL	Servis Kalitesi (Service Quality)
SPSS	Statistical Package For Social Sciences
SRMR	Standardize Ortalama Hatalarının Karekökü
YÖK	Yükseköğretim Kurumu



## KAYNAKLAR

- Abdullah, F. (2006). The development of HEDPERF: A new measuring instrument of service quality for the higher education sector. *International Journal of Consumer Studies*, 30(6), 569–581.
- Abdullah, F. (2005). HEDPERF versus SERVPERF: The quest for ideal measuring instrument of service quality in higher education sector. *Quality Assurance in Education*.
- Acar, İ. A., Gençtürk, M., Göktepe, Ö., Keçeci, D., Kırdemir, V., ve Yılmaz, C. (2005). *Üniversitelerde stratejik planlama sürecinde eğitime yönelik sürdürülebilir kalite uygulamaları-Süleyman Demirel Üniversitesi örneği*. V. Ulusal Üretim Araştırmaları Sempozyumu, İstanbul Ticaret Üniversitesi, 25-27 Kasım 2005.
- Akbar, M., and Parvez, N. (2009), Impact of service quality, trust, and customer satisfaction on customers loyalty. *ABAC Journal*, 29(1), 24-38.
- Aksaraylı, M., ve Saygın, Ö. (2011). Algılanan hizmet kalitesi ve lojistik regresyon analizi ile hizmet tercihlerine etkisinin belirlenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13(1), 21-37.
- Aksu, G., Eser, M. T., ve Güzeller, C. O. (2017). *Açımlayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ile yapısal eşitlik modeli uygulamaları*. Ankara: Detay.
- Ali, F., Zhou, Y., Hussain, K., Nair, P.K., and Ragavan, N.A. (2016). Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty? A study of international students in Malaysian public universities. *Quality Assurance in Education*, 24, 1.
- Ali, M., and Ahmed, M. (2018). *Determinants of students' loyalty to university: A service-based approach*. [https://mp.ra.ub.unimuenchen.de/84352/1/MPRA\\_paper\\_84352.pdf](https://mp.ra.ub.unimuenchen.de/84352/1/MPRA_paper_84352.pdf) adresinden erişilmiştir.
- Alkoç-Karatekin, Y. (2017). Üniversite imajı, üniversiteye duyulan memnuniyet ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkileri anlamaya yönelik bir araştırma. *Uluslararası Bilimsel Araştırmalar Dergisi*, 2(2), 270-280.
- Altan, Ş., Ediz, A., ve Atan, M. (2003). *Servqual analizi ile toplam hizmet kalitesinin ölçümü ve yüksek eğitimde bir uygulama*. 12. Ulusal Kalite Kongresinde sunulan bildiri, İstanbul.
- Altunel, M. C., ve Günlü, E. (2015), Deneyimleme kalitesi, algılanan değer ve memnuniyetin müze ziyaretçilerinin tavsiye etme eğilimi üzerindeki etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 26(2), 191-206.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu., S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. Sakarya: Sakarya.
- Altunoğlu, A. E., ve Erbilgin, R. (2018, June). Marina işletmeciliğinde ilişki pazarlama uygulamalarının sadakat ve tavsiye etme üzerindeki etkisi. In *3rd Eurasian Conference on Language and Social Sciences* (p. 276).

- Alvesson, M. (2000). Social identity an the problem of loyalty in knowledge-intensive companies. *Journal of Management Studies*, 37(8), 1101-1123.
- Annamdevula, S., Bellamkonda, R. S. (2016) The effects of service quality on student loyalty: the mediating role of student satisfaction. *Journal of Modelling in Management*, 11(2), 446-462, <https://doi.org/10.1108/JM2-04-2014-0031> dresinden erişilmiştir.
- Appleton-Knapp, S., and Krentler, K. (2006). Measuring student expectations and their effects on satisfaction: the importance of managing student expectations. *Journal of Marketing Education*, 28(3), 254-264.
- Arıkan, R. (2012). *Anketler ve anket soruları*. Ankara: Nobel.
- Arlı, E. (2012). Yat limanı işletmeciliğinde algılanan hizmet kalitesi faktörlerinin tekrar tercih etme niyeti, tavsiye etme niyeti ve genel memnuniyet düzeyi üzerindeki etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(1), 19-32.
- Arlı, E. (2013). Marina işletmeciliğinde ilişkisel pazarlama uygulamalarının tekrar satın alma niyeti, tavsiye etme niyeti ve memnuniyet üzerindeki etkisi. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(1), 61-75.
- Athiyaman, A. (1997). Linking student satisfaction and service quality perceptions: The case of university education. *European Journal of Marketing*, 31(7), 528-540.
- Ayaz, N., ve Arakaya, A. (2017). Eğitim sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesi: Öğrenci işleri birimi örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 336-350.
- Aytaç, M., Öngen, B. (2012). Doğrulayıcı faktör analizi ile yeni çevresel paradigma ölçeğinin yapı geçerliliğinin incelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi* 5(2012), 14-22.
- Ayyıldız, H., ve Cengiz, A.G. E. (2006). Pazarlama modellerinin testinde kullanılacak yapısal eşitlik modeli (yem) üzerine kavramsal bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 63-84.
- Babakus, E., and Boller G.W. (1992), An empirical assessment of the servqual scale. *Journal of Business Research*, 24, 253-268.
- Bağdadi, A. (2019). *Seyahat acentalarında müşteri memnuniyetinin tekrar satın alma ve hizmeti başkalarına tavsiye etme davranışı üzerindeki etkisi: hatay ilinde bir araştırma*. Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Gaziantep.
- Balcı, A. (2001). *Sosyal bilimlerde araştırma; yöntem, teknik ve ilkeler*, Ankara: Pegem.
- Barnes, B. R. (2007). Analyzing service quality: the case of post-graduate chinese students. *Total Quality Management*, 18(3), 313- 331.
- Barusman, A.R.P. (2014). Student satisfaction as a mediating variable between reputation image and student loyalty. *Globaalluminators Full Paper Proceeding*, 2(1), 414-436.
- Bayrak, B. (2007). *Yükseköğretim kurumlarından beklenen hizmet kalitesi ve hizmet kalitesinin algılanmasına yönelik bir araştırma*. Doktora tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayram, N. (2010). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş AMOS uygulamaları*. İstanbul: Ezgi.

- Bayram, N. (2013). *Yapısal eşitlik modellemesine giriş*: Ankara: Ezgi.
- Beerli Palacio, A., Díaz Meneses, G., and Pérez Pérez, P.J. (2002). The configuration of the university image and its relationship with the satisfaction of students. *Journal of Educational administration*, 40(5), 486-505.
- Bektaş, H., ve Akman, S. U. (2013). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ölçeği: güvenilirlik ve geçerlilik analizi. *Istanbul University Econometrics & Statistics E-Journal*, 18(1), 116.
- Bezuidenhout, G., and De Jager, J. (2014). Customer satisfaction at PHEIs in South Africa: an importanceperformance analysis. *Journal of Contemporary Management*, 11(1), 206-229.
- Bhattacharya, C.B. and Sen, S. (2003). Consumer-Company Identification: A Framework for Understanding Consumers' Relationships With Companies. *Journal of Marketing*, 67(April), 76-88.
- Biber, Ç.A. (2013). Öğretmen Adaylarının İlköğretim Matematik Öğretmenliği Lisans Programı Hakkındaki Memnuniyet Düzeylerinin Araştırılması: Kastamonu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Örneği. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2(3), 1253-1270.
- Bozkurt, R. Odaman, A. (1995). *ISO 9000 Kalite Güvence Sitemleri*. Ankara: Milli Produktivite Merkezi.
- Brislin, R.W. (1986). The wording and translation of research instruments. (WJ Lonner ve JW Berry, Der.), *Field Methods in Educational Research* (p. 137-164). Newbury Park, CA: Sage.
- Brochado, A. (2009). Comparing alternative instruments to measure service quality in higher education. *Quality Assurance in Education*, 17(2), 174-190.
- Bryant J., and Bodfish, S. (2014). +e relationship of student satisfaction to key indicators for colleges and universities. *National Research Report*, Noel-Levitz, Inc., Cedar Rapids, IA, USA.
- Butt, B. Z., and Rehman, K. U. (2010). A study examining the students' satisfaction in higher education. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 5446-5450.
- Bülbül, H., ve Demirer, Ö. (2008). Hizmet kalitesi ölçüm modelleri servqual ve serperf'in karşılaştırmalı analizi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20, 181-198.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı (Data analysis handbook for social sciences)*. Ankara: Pegem.
- Büyüköztürk, Ş. (2018). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*, Ankara: Pegem.
- Carman, J. (1990). Consumer perceptions of service quality: An assessment of SERVQUAL dimensions. *Journal of Retailing*, 66(1), 33-55.
- Cevahir, U., ve Umut, K. (2007). Tüketicilerin müşteri değeri algıları üzerine bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(1).
- Cevher, E. (2015). Yükseköğretimde hizmet kalitesi ve kalite algısını belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(39), 804-814.
- Ceylan, A., Özbal S. (2008). Özdeşleşme Yoluyla Sadakat Oluşturma Üzerine Üniversite Mezunları Arasında Yapılan Bir Çalışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(1), 81- 110.

- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., and Purwati, A.A. (2019). The influence of service quality, university image on student satisfaction and student loyalty. *Benchmarking: An International Journal*, <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2018-0212>. adresinden erişilmiştir.
- Chandra, T., Hafni, L., Chandra, S., Ng, M., Chandra, J., and Thaief, I. (2020). Student satisfaction and loyalty improvement model based on service quality and private university image: simultaneous approach review. *Talent Development and Excellence*, 12(3s), 1408-1425.
- Chandra, T., Priyono, P. (2018). The Effect of Service Quality on Student Satisfaction and Student Loyalty: An Empirical Study. *Journal of Social Studies Education Research*, 9(13), 109-131, DOI: 10.17499/jsser.12590.
- Chang, V., and Fisher, D. (2003). The validation and application of a new learning environment instrument for online learning in higher education. In *Technology-rich learning environments: A future perspective* (pp. 1-20).
- Chelladurai, P., Chang, K., (2000). Targets and Standards of Quality in Sport Services. *Sport Management Review*, 3, 1-22.
- Cingöz, M. (2009). *Eğitimde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde bir uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Clemes, M. D., Gan, C.E.C., and Kao, T. (2008). University Student Satisfaction: An Empirical Analysis. *Journal of Marketing for Higher Education*, 17(2), 292-325.
- Dictionary. (1999). Cobuild english dictionary London, UK.
- Coşkun, M., ve Mardikyan, S. (2016). Çevrimiçi ölçme ve değerlendirme sistemlerinin gerçekleşen kullanımını belirleyici faktörler: bir yapısal eşitlik modellemesi (YEM) Çalışması. *Eğitim ve Bilim*, 41(188).
- Creswell, J. W. (2017). *Karma Yöntem Araştırmalarına Giriş*. (M. Sözbilir, Ed.). Ankara: Pegem.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
- Cronin, J. J., and Taylor, S. A. (1994). Servperf versus Servqual: Reconciling performance-based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58(1), 125-131.
- Çağlar, N.G. (2016). *Sağlık turizminde içsel pazarlama uygulamalarının hizmet kalitesine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çelebiler Y. N., Süzen B., Şendağ R., Şipal A., Tamses E.S, Tatoğlu Y., Temir A. N., ve Tezcan G. (2013). Düzce Üniversitesi Tıp Fakültesi 4-5-6. Sınıf öğrenci memnuniyeti düzeyi değerlendirilmesi. *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 3(1), 1-9
- Çiçek, R., ve Doğan, İ.C. (2009). Müşteri memnuniyetinin artırılmasında hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Niğde ili örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 199-218.
- Çimen, Z, Gürbüz, B. (2007). *Spor hizmetlerinde toplam kalite yönetimi*. Ankara: Alp.

- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik spss ve lisrel uygulamaları* (2. basım). Ankara: Pegem.
- Dale, B.G. (1994). *Managing Quality*. Ed: Lewis B.R., Managing Service Quality (Second Edition). Hertfordshire: Prentice Hall International. 137-236.
- Darawong, C., Sandmaung, M. (2019). Service quality enhancing student satisfaction in international programs of higher education institutions: a local student perspective. *Journal of Marketing for Higher Education*, 29(2), 268-283.
- Dehghan, A., Dugger, J., Dobrzykowski, D., and Balazs, A. (2014). The antecedents of student loyalty in online programs. *International Journal of Educational Management*, 28(1), 15 – 35.
- Demirağ, B. (2019). *Marka imajı, algılanan hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve algılanan değerın marka sadakati üzerindeki etkisinin incelenmesi: 5 Yıldızlı Sayfiye ve Şehir Otelleri Örneği*. Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Demirel, Ö. (1999). *Öğretme sanatı*. Ankara: Pegem.
- DeShields, O., Kara, A., Kaynak, E. (2005). Determinants of business student satisfaction and retention in higher education: applying Herzberg's two-factor theory. *International Journal of Educational Management*, 19(2), 128-139.
- Devebakan, N., Egeli, H. A., ve Koçak, N. (2019). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci beklenti ve algılamaları temelinde hizmet kalitesinin servqual ölçeği ile değerlendirilmesi: Dokuz eylül üniversitesi izmir meslek yüksekokulu'nda bir araştırma. *Journal of Higher Education (Turkey)*, 9(2), 201-212.
- DeVellis, R. F. (2012). *Ölçek Geliştirme: Teori ve Uygulamalar*. Çev. Ed.: Totan, T., Ankara: Nobel.
- Dick, A. and Basu, K. (1994). Customer loyalty: Towards an integrated framework. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22, 99-113.
- Dilşeker, F. (2011). *Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi, öğrenci memnuniyeti, imaj, sadakat ve tavsiye etme arasındaki ilişkinin incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Doğan, R.N., ve Yılmaz, V. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Girişimcilik Niyetlerinin Betimlenmesine Yönelik Bir Yapısal Eşitlik Modeli Önerisi. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(2), 655-675.
- Doğramacı, İ. (1985). The higher education reform in Turkey: results after three years. (LA948.D64 1985) Bilkent Üniversitesi Kütüphanesi: Ankara.
- Doğramacı, İ. (2007). *Türkiye'de ve dünyada yükseköğretim yönetimi*. Ankara: Meteksan Yayınları.
- Douglas, J., McClelland, R., and Davies, J. (2008). The development of a conceptual model of student satisfaction with their experience in higher education. *Quality Assurance in Education*, 16(1), 19-35.
- Duman, T. (2003). Richard L. Oliver'in tüketici memnuniyeti (consumer satisfaction) ve tüketici değer algısı (consumer value) kavramları hakkındaki görüşleri: teorik bir karşılaştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 45-56.

- Durmaz, Y. (2006). Modern pazarlamada tüketici memnuniyeti ve evrensel tüketici hakları. *Journal of Yaşar University*, 1(3), 255-266.
- Duygun, A. (2007). *Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü- bir pilot araştırma*. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- East, R., Hammond, K., Harris, P., & Lomax, W. (2000). First-store loyalty and retention. *Journal of Marketing Management*, 16(4), 307-325.
- Edvardsson, B., Johnson, M.D., Gustafsson, A., and Strandvik, T. (2000). *The effects of satisfaction and loyalty on profits and growth – products versus services*. *Total Quality Management Journal*, 11(7), 917-27.
- Ekenci, G. (1998). Spor işletmelerinde hizmet üretimi. *Verimlilik Dergisi*, 3, 80.
- Elliot, K.M., Shin, D. (2002). Student satisfaction: An alternative approach to assessing this important concept. *Journal of Higher Education Policy and Management*, 24(2), 197-209.
- Elliott, K., and Healy, M. (2001) Key factors influencing studentsatisfaction related to recruitment and retention. *Journal ofMarketing for Higher Education*, 10(4), 1-11.
- Elmas, M. (2012). Bologna süreci: uygulama veya uygulayamama. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(3), 137-141.
- Eminler, O. (2019). *Mağaza atmosferi ve tavsiye etme davranışı ilişkisinde müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati ve mağazaya yönelikduygusal yakınlığın aracılık rolünün incelenmesi*. Sakarya Üniversitesi, İşletme Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Sakarya.
- Ensari, H. (2000). *21. Yüzyıl Okulları İçin Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul: Sistem.
- Erbilgin, R. (2018). *Marina işletmeciliğinde ilişkisel pazarlama uygulamalarının sadakat ve tavsiye etme üzerine etkisi*. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve İşletme Anabilim Dalı, Muğla.
- Erdoğan, A. ve Yetim, A.A. (2020) Spor Eğitimi veren yükseköğretim kurumlarında öğrenci memnuniyeti. *Türk Spor Bilimleri Dergisi*, 3(2), 96-103.
- Erkuş, A. (2016). Ölçek geliştirme ve uyarlama çalışmalarındaki sorunlar ile yazım ve değerlendirilmesi. *Pegem Atıf İndeksi*, 1221-1234. doi:10.14527/9786053183563.075
- Eser, Z., Korkmaz, S., ve Öztürk, S.A. (2011). *Pazarlama*. 2. Baskı, Ankara: Siyasal.
- Eskildsen, J.K., Kristensen, K., and Juhl, H.J., (2000). *The causal structure of the EFQM Excellence Model*. In: MAAOE Conference Proceedings, Estes Park, Colorado, USA.
- Fares, D., Achour M. and Kachkar., O. (2013). The impact of service quality, student satisfaction, and university reputation on student loyalty: a case study of international students in. *Information Management and Business Review*, 5(12), 584-590.
- Ferguson, George. A., and Takane, Yoshio., (1989). *Statistical analysis in psychology and education*, USA: Me Graw Hill.
- Firuzan, A. R. (2017). Hastane hizmet kalitesinin hasta aidiyeti üzerine etkileri: yapısal eşitlik modeli ve arabuluculuk. *Business & Management Studies: An International Journal*, 5(2), 462-480.



- Fornell, C., and Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Giddens, N. (2002). Brand Loyalty. *Ag Decision Maker, Iowa State University Extensions*, 5(54), 1-2.
- Giner, G. R., Rillo, A. P. (2016). Structural equation modeling of co-creation and its influence on the student's satisfaction and loyalty towards university. *Journal of Computational and Applied Mathematics*, 291, 257-263.
- Glasser, W. (1999). *Okulda kaliteli eğitim*. İstanbul: Beyaz.
- Gorsuch, R. L. (1983). *Factor analysis* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gremler, D. D., and Brown, S. W. (1996). Service loyalty: its nature, importance, and implications. *Advancing service quality: A global perspective*, 5, 171-181.
- Griffin, J. (1995). *Customer loyalty*. New York: Lexington.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of marketing*, 18(4), 36-44.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., and Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. Seventh Edition Prentice Hall.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1995). *Multivariate data analysis with readings*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., Anderson, R.E. (2014): *Multivariate data analysis*. Pearson, 7th edition, USA.
- 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.
- Hatcher, L. (1994). *A step-by-step approach to using the SAS system for factor analysis and structural equation modeling*. Cary, NC: SAS Institute, Inc.
- Helgesen, Q., and Nettet, W. (2007). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian university collage. *Corporate Reputation Review*, 1(1), 38-59.
- Hennig-Thurau, T., Langer, M. F. and Hansen, U. (2001). Modeling and managing student loyalty: An approach based on the concept of relationship quality. *Journal of service research*, 3(4), 331-344.
- Henson, R., and Roberts, J. (2006). Use of exploratory factor analysis in published research: Common errors and some comment on improved practice. *Educational and Psychological Measurement*, 66, 393-416.
- Hinkin, T. R. (1995). A review of scale development practices in the study of organization. *Journal of Management*, 21(5), 967-988.
- Holdford, D., Reinders, T. P. (2001). Development of an instrument to assess student perceptions of the quality of pharmaceutical education. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 65(2), 125-131.
- Homburg, C.H., Stock-Homburg, R. (2006). *Theoretische Perspektiven zur Kundenzufriedenheit*. Homburg ch. (Hrsg.), Kundenzufriedenheit: Konzepte-Methoden-Erfassung, 6.aufgabe, Wiesbaden.

- Homburg, R. S. (2009). *Der Zusammenhang zwischen Mitarbeiter und Kundenzufriedenheit Direkte, indirekte moderierende Effekte*. 4.Auflage, Wiesbaden, Gabler Verlag.
- Hoyle, R. H. (1995). The structural equation modeling approach: Basic concepts and fundamental issues. In R. H. Hoyle (Ed.), *Structural equation modeling: Concepts issues and applications* (pp. 1–15). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Hu, L.T., and Bentler, P.M. (1999). Cut-off criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6, 1-55.
- Huang, C.C., Wang, Y.M., Wu, T.W., and Wang, P.A. (2013). An empirical analysis of the antecedents and performance consequences of using the moodle platform. *International Journal of Information and Education Technology*, 3(2). doi: 10.7763/IJJET.2013.V3.267
- Huili, Y. and Jing, Y. (2012). Empirical research and model building about customer satisfaction index on postgraduate education service quality. *Canadian Social Science*, 8(1), 108-111.
- Hung, Y.H., Huang, M.L., Chen, K.S., (2003). Service quality evaluation by service quality performance matrix. *Total Quality Management*, 14, 78-89.
- Hussain, R., Nasser, A. A., and Hussain Y. K. (2014). Service Quality and Customer Satisfaction of a UAEBased Airlin, e: An Empirical Investigation. *Journal of Air Transport Management*, 42, 167-175.
- Hutcheson, G., and Sofroniou, N. (1999). *The multivariate social scientist: Introductory statistics using generalized linear models*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- İçli, G.E., Vural, B.B. (2010) Toplam Kalite Yönetimi ve Uygulamaları Çerçevesinde Kırklareli Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Öğrenci Memnuniyeti Araştırması. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28(1), 335-349.
- İslamoğlu, A. H., Candan, B., Hacıefendioğlu, Ş., ve Aydın, K. (2006). *Hizmet Pazarlaması*. 1. Baskı, İstanbul: Beta.
- Jain, S.K., and Gupta, G. (2004). Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. *The Journal for Decision Makers*, 29(2), 25- 37.
- Jiewanto, A. Laurens, C. and Nelloh, L. (2012). Influence of service quality, university image, and student satisfaction toward WOM intention: A case study on Universitas Pelita Harapan Surabaya. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 40, 16-23.
- Johnson, R., Wichern, D. (2002). *Applied multivariate statistics*, 5. Ed., New Jersey: Prentice-Hall.
- Jöreskog, K.G., and Sörbom, D. (1993). *LISREL 8: Structural equation modeling with the SIMPLIS command language*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Kalaycı, Ş. (2010). Faktör Analizi, Şeref Kalaycı (Edit.) (2010), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*, (5. Baskı), Ankara: Asil.
- Kalfa, Y. (2007). *Okul büyüklüğünün kalite, verim ve öğrenci başarısına etkileri*. Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Kandampully, J. (1998). Service Quality to Service Loyalty: A Relationship Which Goes Beyond Customer Services. *Total Quality Management*, 9(6), 431-444.



- Karaçuha, E., ve Özer, G., Arasil, Ö., ve Aydı, S. (2004). Türk Gsm Sektöründe Müşteri Sadakati, Memnuniyeti, Güven Değişirme Maliyeti Arasındaki Dinamik İlişkiler: Yapısal Denklem Modelleme Tekniği. *İktisat Isletme ve Finans*, 19(219), 46-61.
- Karakaya, A., Kılıç, İ., ve Uçar, M. (2016). Üniversite öğrencilerinin öğretim kalitesi algısı üzerine bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Özel(2)*, 40-55.
- Karasar, N. (2019). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel.
- Kaya, İ., ve Engin, O. (2007). Yükseköğretimde kaliteyi iyileştirme sürecinde öğrenci memnuniyetinin ölçülmesine yönelik bir araştırma, *Milli Eğitim Dergisi*, 174, 106-115.
- Kılıç, R. (1999). Türkiye'de Yükseköğretimin Kapsamı ve Tarihsel Gelişimi. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 289-310.
- Kim, D., and Kim, S.Y. (1995). Quesc: an instrument for assessing the service quality of sport centers in Korea. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Kline, P. (1994). *An Easy Guide To Factor Analysis*. New York: Routled
- Kline, R. (2015). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed.). New York, NY: The Guilford.
- Koç, H., Arslantürk, Y., ve Arslan, S. (2008). Yükseköğretimde öğrenci tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasındaki ilişki: hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde bir uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 57-69.
- Koçoğlu, C.M. (2018). Turizm eğitimi veren yükseköğretim kurumlarının itibar bileşenlerinin öğrencilerin memnuniyeti ve tavsiye etme davranışı üzerindeki etkisi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 23 – 44.
- Koçoğlu, C.M., ve Aksoy, R. (2012). Hizmet kalitesinin servperf yöntemi ile ölçülmesi: otobüs işletmeleri üzerinde bir uygulama. *Akademik Bakış Dergisi*, 29, 1-25.
- Kotler, P. and Armstrong G. (2004). *Principles of Marketing*. New Jersey: Pearson-Pren-tice Hall Education International.
- Kotler, P., and Armstrong, G. (1997), *Marketing: An Introduction*, 4th ed., Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Kotler, P., and Clarke, R. (1987). *Marketing for health care organization*. New Jersey.
- Köse, İ. A. (2012). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci sadakati. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(2), 114-118.
- Kurulu, B. M. G. (1948). İnsan hakları evrensel beyannamesi. *İnsan & İnsan*, 61, 795-808.
- Lakhe, R.R., and Mohanty, R.P. (1995). Understanding TQM in service systems. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12(9), 139-153.
- Leverin, A. and Liljander, V. (2006). Does relationship marketing improve customer relationship satisfaction and loyalty?. *International Journal of Bank Marketing*, 24(4), 232-251.
- Leyes, C., Klein, O., Dominic, Y., and Ley, C. (2018). Detecting multivariate outliers: Use a robust variant of the Mahalanobis distance. *Journal of Experimental Social Psychology*, 74, 150-156.

- Lin, H. H., and Wang, Y. S. (2006). An examination of the determinants of customer loyalty in mobile commerce contexts. *Information and Management*, 43(3), 271–282.
- Liu, L.O., Wang, Y. S., Wu, T.J. (2016). Student Satisfaction Scale Development and Application for Sport Management in China, *EURASIA Journal of Mathematics Science and Technology Education*, 13(5), 1429-1444.
- Lukić, V.R., Lukić, N. (2018): Assessment of student satisfaction model: evidence of Western Balkans. *Total Quality Management Business Excellence*, DOI: 10.1080/14783363.2018.1489227
- Luo, Y., Xie, M., Lian, Z. (2019). Emotional engagement and student satisfaction: a study of chinese college students based on a nationally representative sample. *The Asia-Pacific Education Researcher*, <https://doi.org/10.1007/s40299-019-00437-5> adrsinden erişilmiştir.
- Malhotra, N. K., Dash, S. (2016). Marketing research: An applied orientation. Pearson.
- Mardia, K.V. (1970). Measures of Multivariate Skewness and Kurtosis with Applications. *Biometrika*, 57(3), 519–530. doi: 10.1093/biomet/57.3.519. URL <http://biomet.oxfordjournals.org/content/57/3/519.abstract>.
- Marozzi M. (2012). Tertiary Student Satisfaction with Socialization: A Statistical Assessment. *Quality and Quantity*, 46, 1271-1278.
- Martensen, A., Gronholdt, L., Eskildsen, J.K., and Kristensen, K. (2000). Measuring student oriented quality in higher education: Application of ECSI method. *Sinergie Rapporti di Ricerca*, 18(9), 371-383
- Melewar, T.C., and Akel, S. (2005). The Role Of Corporate Identity In The Higher Education Sector. *Corporate Communications, An International Journal*, 10(1), 41-57.
- Mohamad, M. and Awang, Z. (2009). Building corporate image and securing student loyalty in the Malaysian higher learning industry. *Journal of International Management Studies*, 4(1), 30-40.
- Morgan, N. A., & Rego, L. L. (2006). The value of different customer satisfaction and loyalty metrics in predicting business performance. *Marketing science*, 25(5), 426-439.
- Mosahab, P.C.R. (2010). Service quality, customer satisfaction and loyalty: a test of. *International Business Research*.
- Mucuk, İ. (2004). *Pazarlama ilkeleri*. İstanbul: Türkmen.
- 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.
- Napoli, A.R., and Wortman, P.M. (1998). Psychosocial factors related to retention and early departure of two-year community college students. *Research in Higher Education*, 39(4), 419-455.
- Navarro, M. M., Iglesias, M. P., and Torres, P. R., (2005). A new management element for universities: satisfaction with the offered courses. *International Journal of Educational Management*, 19(6), 505 - 526.
- Norusis, M. J. (2005). *SPSS 13.0, Statistical Procedures Companion*. Chicago: SPSS.

- Odabaşı, Y. (2005). *Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*, İstanbul: Sistem.
- Oja, M., (2011). Student satisfaction and student performance. *Journal of Applied Research in the Community College*, 19(1), 47–53.
- Okumuş, A., ve Duygun, A. (2008). Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında hizmet kalitesinin ölçümü ve algılanan hizmet kalitesi ile öğrenci memnuniyeti arasındaki ilişki. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(29), 17–38.
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer*. Boston, MA: Irwin, McGraw- Hill 13.
- Oliver, R.L. (1999) Whence consumer loyalty?. *Journal of Marketing*, 63(Özel sayı), 33–44.
- Ögel, Z.B., ve Dursunkaya, Z. (2001). Eğitimde kalite yönetimine bir örnek: ABET 2000 akreditasyon süreci. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20, 206 – 214.
- ÖSYS. (2007). *2007-ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*. [https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/arsiv/2007\\_OSYS\\_TERCIH\\_KILAVUZU/2007-OSYS\\_TERCIH\\_TABLO5.pdf](https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/arsiv/2007_OSYS_TERCIH_KILAVUZU/2007-OSYS_TERCIH_TABLO5.pdf)
- ÖSYS. (2016). *2016-ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*. <https://www.osym.gov.tr/TR,12454/2016-osys-yuksekogretim-programlari-ve-kontenjanlari-kilavuzu.html>
- ÖSYS. (2017). *2017-ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*. <https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2017/osys/lys/kontenjanlari-kilavuz18072017.pdf>
- ÖSYS. (2018). *2018-ÖSYS Yükseköğretim Programları ve Kontenjanları Kılavuzu*. <https://dokuman.osym.gov.tr/pdfdokuman/2018/yks/kontkilavuz6082018.pdf>
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi 1*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Özdamar, K. (2016). *Eğitim, sağlık ve davranış bilimlerinde ölçek ve test geliştirme yapısal eşitlik modellemesi*. Eskişehir: Nisan.
- Özdemir, S. (2002). Eğitimde Toplam Kalite Yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2, 254-270.
- Özmen, R. (2019). Türkiye Cumhuriyeti Anayasası. Hukuk cep kitapları dizisi 01, Seçkin kitap evi, 41.baskı, Ankara.
- Öztürk, E. (2019). *Algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerindeki etkisi: Düzce üniversitesi örneği*. Düzce Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Toplam Kalite Anabilim Dalı, Düzce.
- Öztürk, S. A. (1996). Hizmet işletmelerinde kalite boyutları ve kalitenin artırılması. *Verimlilik Dergisi*, 2, 66-68.
- Öztürk, Y., ve Şahbaz, R.P., (2018). Rekreasyonel faaliyetlerin algılanan hizmet kalitesinin destinasyonu tekrar ziyaret ve tavsiye etme niyetine etkisi: Ilgaz dağı milli parkı örneği (The impact of perceived quality of recreational activities on the attitude of revisit and recommendation: sample of ilgaz mountain national park.) *Uluslararası Sosyal Araştırmalar*, 11, 58.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., and Zeithaml, V.A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perc. *Journal of retailing*, 64(1), 12.
- Perin, M.G., Claudio, H.S., Cláudia, S., and Rosiane, P.P. (2012) Modeling antecedents of student loyalty in higher education. *Journal of Marketing for Higher Education*, 22(1), 101-116, DOI: 10.1080/08841241.2012.705797
- 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.
- Purgailis, M. and Zaksa, K. (2012), The impact of perceived service quality on student loyalty in higher education institutions. *Journal of Business Management*, 2(6), 138-152.
- Rojas-Méndez, J.I., Arturo, Z. V.P., Kara, A., and Arcadio, C.U. (2009) Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in latin America. *Latin American Business Review*, 10(1), 21-39, DOI: 10.1080/10978520903022089
- Rousseuw, P. J. and Zomeren, B. C. V. (1990). Unmasking multivariate outliers and leverage points. *Journal Of The American Statistical Association*, 185(411), 633-634.
- Saklı, A. (2019). *Üniversite öğrencilerinin eğitim gördükleri fakültelerin kalite düzeylerine ilişkin algıları (Sakarya Üniversitesi örneği)*. Yüksek lisans tezi, Sakarya üniversitesi eğitim bilimleri enstitüsü eğitim bilimleri anabilim dalı, Sakarya.
- Sallis, E. (2014). *Total quality management in education*. Routledge.
- Sapri, M., Kaka, A. and Finch, E. (2009). Factors that Influence Student's Level of Satisfaction with Regards to Higher Educational Facilities Services. *Malaysian Journal of Real Estate*, 4(1), 34-51.
- Saydan, R. (2008). Üniversite öğrencilerininin öğretim elemanlarından kalite beklentileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 63-79.
- Schertzer C.B., and Schertzer, S.M. (2004). Student satisfaction and retention: a conceptual model. *Journal of Marketing for Higher Education*, 14(1), 79–91.
- Schlesinger, W., Cervera, A., and Pérez-Cabañero, C. (2016). Sticking with your university: The importance of satisfaction, trust, image, and shared values. *Studies in Higher Education*, 42(12), 2178–2194.
- Schumacker, R.E., Lomax, R.G. (2010). *A beginner's guide to structural equation modeling: Third edition*. New York: Taylor and Francis.
- Seçer, İ. (2018). *Psikolojik test geliştirme ve uyarlama süreci: SPSS ve LISREL uygulamaları*. Ankara: Anı.
- Sert, A.N., ve Karacaoğlu, S. (2018). Müzelerdeki hizmet kalitesinin memnuniyet algısı ve tavsiye etme niyeti üzerindeki etkisi: Anadolu medeniyetleri müzesi örneği. *Afyon Kocatepe University Journal Of Social Sciences*, 20(2), 103-122.
- Seth, N., Deshmukh, S.G., and Vrat, P. (2005). Service quality models: a review. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 22(9), 913-949. doi:10.1108/02656710510625211
- Sevimli, S. (2006). *Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Seyran, C. D. (2004). *Hizmet kalitesi: Modeller ve Hizmet Kalitesine Yeni Bir Bakış Açısı*. İstanbul: Kalder.
- Shahsavar, T., and Sudzina, F. (2017). Student satisfaction and loyalty in Denmark: Applications of EPSI methodology. *PLoS One*, 12(12), 1–18. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0189576> adresinden erişilmiştir.
- 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.
- Sherr, L.A., Chaffe, E.E., (1992). *Transforming Postsecondary Education*. ERIC Digest. ED350972.
- Silik, C.E. (2018). *Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti kapsamında türkiyedeki kayak merkezlerinin incelenmesi*. Doktora tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı. Ankara.
- Silik, C.E., ve Ünlüönen, K. (2018). Hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişki: kayak merkezlerine yönelik bir inceleme. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 333- 357.
- Silverman, G. (2007). *Ağızdan ağıza pazarlama wom'un 28 sırrı*, İstanbul: Mediacat.
- Slavec, A., and Drnovsek, M. (2012). A perspective on scale development in entrepreneurship research. *Economic and business review*, 14(1), 39-62.
- Solomon, E. (1986). Private and public sector managers: an empirical investigation of job characteristics and organizational climate. *Journal of Applied Psychology*, 71, 247-259.
- Soutar, G., and McNeil, M. (1996). Measuring Service Quality in A Tertiary Institution. *Journal of Educational Administration*, 34(1) 72- 82.
- Styron R. Jr. (2010). Student satisfaction and persistence: factors vital to student retention. *Research in Higher Education Journal*, 6, 1.
- Subrahmanyam, A., Shekhar, B. R. (2014). HiEduQual: An Instrument for Measuring the Critical Factors of Students' Perceived Service Quality. *Management Science and Engineering*, 8(2), 102-108.
- Sultan, P., and Wong, H. Y. (2013). Antecedents and consequences of service quality in a higher education context: A qualitative research approach. *Quality Assurance in Education*, 21(1), 70-95.
- Sungur, M. A., Şahin, M., Can, G., Şahin, M. F., Duman, K., Pektaş, B., Doğan, S., Alkan, A. Ö., ve Onuk, H. (2016). Düzce üniversitesinde yükseköğrenim gören yabancı uyruklu öğrencilerin yaşam doyumları ve sosyal uyumlarını etkileyen faktörler. *Düzce Üni. Sağlık Bilimleri Enst. Dergisi*, 6(2), 101-109.
- Şahin, A. E. (2009). Eğitim fakültesinde hizmet kalitesinin eğitim fakültesi öğrenci memnuniyet ölçeği (ef-ömö) ile değerlendirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 37(37), 106-122.
- Şirin, E.F., Erdoğan, M., ve Çınar M. (2019). *Üniversite hizmet kalitesi üniversiteye duyulan memnuniyet tavsiye etme niyeti ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkilerin ince-*

- lenmesi: Spor bilimleri fakültesi örneği. 2. Uluslararası Herkes İçin Spor ve Wellness Kongresi, 25-28 nisan, Antalya-Alanya.
- Şirin, M. E., ve Aksu, M. (2016). Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, tekrar satın alma ve tavsiye isteği üzerine etkisi: trabzon ortahisar örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 530-544.
- Tabachnick, B. G., and Fidell, L. S. (1989). Principal components and factor analysis of a survey. *Sampling Methods of Censuses and Survey*. 108-130.
- 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.
- Tayyar, N., ve Dilşeker, F. (2012). Devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisi. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (28), 184-203.
- Teeroovengadum, V., Nunkoo, R., Gronroos, C., Kamalanabhan, T.C., and Seebaluck, A.K. (2019). Higher education service quality, student satisfaction and loyalty Validating the HESQUAL scale and testing an improved structural model. *Quality Assurance in Education*, 27(4), 427-445.
- Tekeli, İ. (2010). Tarihsel bağlamı içinde Türkiye'de yükseköğretim ve YÖK'ün tarihi. Tarih Vakfı Yurt Yayınları, Ankara.
- Tekin, H. (1996). *Eğitimde ölçme ve değerlendirme*. Ankara: Yargı.
- Tekin, M., Gül, H. (2004) Eğitim kurumlarında toplam kalite yönetimi anlayışı ve uygulamaları üzerine gazi osman paşa üniversitesinde bir araştırma, *Verimlilik Dergisi*, 23.
- Temizer, L. and Türkyılmaz, A. (2012). Implementation of student satisfaction index model in higher education institutions, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 46(2012), 3802-3806.
- Terblanche, N.S., and Hofmey, J. (2005). *A study of two customer retention measures: the american customer satisfaction index and the conversion model*. Anzmac Conference: Relationship Marketing (Consumer).
- Tezbaşaran, A.A. (2008). *Likert tipi ölçek hazırlama kılavuzu (e-kitap)*. Erişim: [http://www.academia.edu/1288035/Likert\\_Tipi\\_Ölçek\\_Hazırlama\\_Kılavuzu](http://www.academia.edu/1288035/Likert_Tipi_Ölçek_Hazırlama_Kılavuzu)adresinden erişilmiştir.
- Tinto, V. (1987). *Leaving college: Rethinking the causes and cures of student attrition*. Chicago: The University of Chicago.
- Topsakal, Y., ve İplik, F. N. (2013). Üniversite öğrencilerinin kalite algıları ile memnuniyet ve tavsiye etme düzeyleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma. *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(2), 82-94.
- Türk Dil Kurumu. (2019). *Türkçe sözlük*. Ankara: Türk Tarih Kurumu.
- Türk, M., ve Ünal, A. (2019). Mağaza atmosferinde etkili olan faktörlerle memnuniyet sadakat-tavsiye etme durumu arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir alan çalışması. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 260-280.
- Türk, Z. (2009). Denetim firmalarının sunduğu hizmet kalitesi, müşteri tatmini ve sadakati: servperf ölçeği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 399-416.



- Uka, A. (2014). Student Satisfaction as an Indicator of Quality in Higher Education. *Journal of Educational and Instructional Studies in the World*, 4(3), 6-10.
- UNESCO. (1998). World declaration on higher education for the twenty- first century: vision and action, UNESCO, Paris. [http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration\\_eng.htm](http://www.unesco.org/education/educprog/wche/declaration_eng.htm) (Erişim tarihi: 20 Ocak 2020).
- Uslu, A., Beril, D., and Berna, K. K. (2013). Analyzing the brand equity of turkish air- lines services: comparing the japanese and turkish perspectives. *Procedia –Social and Behavioral Sciences*, 99(6), 446-454.
- Westbrook, R. A. (1987). Product/Consumption-Based Affective Responses and Post- purchase Processes. *Journal of Marketing Research*, 24(3), 258–270.
- Yağcı, M.İ., ve Duman, T. (2011). Hizmet Kalitesi - Müşteri Memnuniyeti İlişkisinin Hastane Türlerine Göre Karşılaştırılması: Devlet, Özel ve Üniversite Hastaneleri Uygulaması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7(2), 218-238.
- Yalçın, F. A. (1998). Toplam Kalite Yönetiminde Liderliğin Rolü. 21. *Yüzyılda Liderlik Sempozyumu. Deniz Harp Okulu, İstanbul.*
- Yapraklı, T.S., ve Ünalın, M. (2019). *Yabancı Uyrıklı Öğrencilerin Memnuniyetinin Kuruma Yönelik Sadakat ve Kurum İmajı Üzerindeki Etkisi*. Paper presented at the Proceedings of the 2nd International Congress of Innovations and Social Sciencess (Turkey), Fırat University, Elazığ.
- Yaşlıoğlu, M. M. (2017). Sosyal Bilimlerde Faktör Analizi ve Geçerlilik: Keşfedici ve Doğrulayıcı Faktör Analizlerinin Kullanılması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 46(Özel sayı), 74-85.
- Yıldırım, F. B., Güneri, O. Y., ve Aydın, Y. Ç. (2015). Üniversite öğrencilerinin memnu- niyet düzeyi ve ilişkili değişkenler. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*, 11(2), 521-533.
- Yıldız, S., ve Çizel, B. (2017). Web tabanlı seyahat araçlarını kullanan akademik per- sonelin elektronik hizmet kalitesi, memnuniyet ve sadakat ilişkisinin incelenmesi. *Journal of Travel and Hospitality Management* 14(1), 33-47.
- Yıldız, S.M., and Kara, A. (2009). The PESPERF scale. *Quality Assurance in Education*. 17(4), 393 – 415.
- Yılmaz, D.V. (2019). Hesqual-yükseköğretim hizmet kalitesi ölçeğinin türkçe uyarlama- sı: geçerlilik ve güvenirlik analizi. *Electronic Turkish Studies*, 14(2), 899-917.
- Yılmaz, İ. (2011). Müze ziyaretçilerinin hizmet kalitesi algılamaları: Göreme açık hava müzesi örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 183-193.
- Yılmaz, M. K., ve Vahidli, A. (2020). Deneyimsel pazarlamanın tüketicilerin deneyimsel memnuniyeti ve tavsiye etme niyetine etkisi: Samsun golf kulübü örneği. *Türk Tu- rizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1454- 1476.
- Yılmaz, V. (2005). Tüketici memnuniyeti ve ihtiyaçlarının marka sadakatine etkisi: Sigara markasına uygulanması, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 257-271.
- Yong, J.K., and Pastore, D.L. (2004). Current issues and conceptualizations of service quality in the recreation sport industry. *Sport Marketing Quarterly*, 13, 158-166.
- Yu, G. B., and Kim, J.H. (2008). Testing the mediating effect of the quality of college life in the student satisfaction and student loyalty relationship. *Applied Research in Quality of Life*, 3(1), 1–21.

- Yükseköğretim Kurumu (2020). *Yükseköğretim Kurumu mevzuatı: Yükseköğretim kanunu* (2547). <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/1.5.2547.pdf>
- Yükseköğretim Kurumu, (2007). *Türkiye'nin yükseköğretim stratejisi*. Ankara. <https://www.yok.gov.tr/Documents/Yayinlar/Yayinlarimiz/Turkiyenin-yuksekogretim-stratejisi.pdf>
- Yükseköğretim Kurumu, (2020). *Yükseköğretim bilgi yönetim sistemi*. Ankara. <https://istatistik.yok.gov.tr/>
- Yüksel, S.K. (2018). *Özel yükseköğretim öğrenci yurtlarında hizmet kalitesi kapsamında öğrenci memnuniyetinin değerlendirilmesi: Balıkesir örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Zeithaml, V. A., and Bitner, M. J. (2000). *Services marketing* (Second edition). Boston: Irwin McGraw-Hill., 36-71.
- Zeithaml, V. A., Berry, L.L., and Parasuraman, A. (1996). The Behavioral Consequences of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60, 31-46.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., Davalos, J. P. C., Espinosa, I. L. (2009). *Marketing de servicios*.
- Zeithaml, V.A. (1988). Consumer perceptions of price, quality, and value: A means-end model and synthesis of evidence. *Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zeithaml, V.A., Berry, L.L., Parasuraman, A. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Zikmund W.G., and D'amico, M. (1996). *Marketing*. 5. baskı. West.