



## ALGILANAN ÖĞRETİM KALİTESİ VE ÖĞRENCİ TATMİNİNİN ÖĞRENCİ SADAKATI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: DÜZCE ÜNİVERSİTESİ ÖRNEĞİ\*

Elif ÖZTÜRK<sup>1</sup>

Dr.Öğr.Üyesi Emel FAİZ<sup>2</sup>

\* Bu çalışma, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Toplam Kalite Yönetimi ABD'de tamamlanmış olan yüksek lisans tezinden geliştirilmiştir.

<sup>1</sup> Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, <https://orcid.org/0000-0002-5650-6364>, [elif.ozturk@ogu.edu.tr](mailto:elif.ozturk@ogu.edu.tr)

<sup>2</sup>Düzce Üniversitesi, İşletme Fakültesi, <https://orcid.org/0000-0002-1911-7706>, [emelgokmenoglu@duzce.edu.tr](mailto:emelgokmenoglu@duzce.edu.tr)

**Sorumlu Yazar**

E-mail: [emelgokmenoglu@duzce.edu.tr](mailto:emelgokmenoglu@duzce.edu.tr)

Geliş Tarihi: 05.08.2020

Kabul Tarihi:23.09.2020

### Özet

Yükseköğretim kurumlarının ülkemizde giderek yaygınlaşması sonucunda hem kurum sayısı hem de öğrenci sayılarında artış yaşanmaktadır. Yaşanan artışlar neticesinde yükseköğretim kurumları arasındaki rekabet önem kazanmaktadır. Rekabet üstünlüğünde ise, öne çıkan faktörler öğrenci tatmini ve öğrencinin kuruma gösterdiği sadakat olmaktadır. Bu çalışmanın amacı, algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerindeki etkisini tespit etmek ve algılanan öğretim kalitesinin öğrenci sadakati üzerindeki etkisinde öğrenci tatmininin aracılık rolü olup olmadığını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada tabakalı örnekleme tekniği kullanılarak, Düzce Üniversitesi'nde öğrenim gören toplam 567 ön lisans ve lisans öğrencisinden veri toplanmıştır. Araştırmada, ölçeklerin veri seti ile doğrulanması amacı ile doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkileri tespit etmek ve hipotezleri test etmek amacıyla korelasyon ve çoklu doğrusal regresyon analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırmada elde edilen bulgular doğrultusunda, algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmini, öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahiptir. Öğrenci tatmini, algılanan öğretim kalitesi ile öğrenci sadakati arasındaki ilişkide kısmi bir aracı değişken olarak yer almaktadır.

**Anahtar Kelimeler:** Algılanan Öğretim Kalitesi, Öğrenci Tatmini, Öğrenci Sadakati, Düzce Üniversitesi, Aracı Etki Analizi

## THE EFFECT OF PERCEIVED TEACHING QUALITY AND STUDENT SATISFACTION ON STUDENT LOYALTY: A CASE OF DUZCE UNIVERSITY

### Abstract

As higher education institutions become widespread in our country, there is an increase in both the number of institutions and the number of students. As a result of the increases experienced, competition between higher education institutions gains importance. In terms of competitive advantage, the prominent factors are student satisfaction and student loyalty to the institution. The aim of this study is to determine the effect of perceived teaching quality and student satisfaction on student loyalty and to examine whether student satisfaction has a mediating role in the effect of perceived teaching quality on student loyalty. In line with this purpose, data were collected from a total of 567 associate and undergraduate students studying at Duzce University by using the stratified sampling technique. Confirmatory factor analysis was performed in the study in order to verify the scales with the data set. Correlation and multiple linear regression analyzes were conducted to determine the relationships between variables and to test the hypotheses. In line with the findings of the research, perceived teaching quality and student satisfaction have a positive effect on student loyalty. Student satisfaction is a partial mediating variable in the relationship between perceived teaching quality and student loyalty.

**Keywords:** Perceived Teaching Quality, Student Satisfaction, Student Loyalty, Duzce University, Analysis of Mediating Effect

## GİRİŞ

Eğitim hizmetlerinin küreselleşmesi ve eğitim kurumlarının ülkemizde hızla sayısının artması ile birlikte yükseköğretim kurumları arasında yoğun bir rekabet yaşanmaktadır. Yaşanan yoğun rekabet yükseköğretim kurumlarını da bir değişime sürüklemekte ve değişime uyum sağlamalarında pazarlama çabalarının önemi her geçen gün artmaktadır. Yükseköğretim kurumları pazar odaklı bir anlayışla, öğrencilerinin beklentilerini karşılama, kalite programları uygulama ve öğrenci sadakatini kurumun başarısının çekirdeği olarak görme konusunda daha fazla endişe duymaktadır. Özellikle, öğrenci sadakatinin ve öncüllerinin incelenmesi, yönetim stratejileri oluşturmak için önemli bir konu haline gelmiştir (Perin, Sampaio, Simões ve de Pólvoira, 2012).

Ülkemizde Yükseköğretim Kurumu (YÖK) kayıtlarına göre 129 devlet üniversitesi, 74 vakıf üniversitesi ve 4 vakıf meslek yüksekokulu olmak üzere toplam 207 üniversite bulunmaktadır (<https://istatistik.yok.gov.tr>). YÖK istatistiklerine göre ön lisans düzeyinde toplam 3,002.964 milyon öğrenci eğitime devam etmekte iken, lisans düzeyinde ise 4,538.926 milyon öğrenci eğitim görmektedir. Öğrencilerin eğitim gördükleri üniversitelerinden duydukları tatmin, bir üst düzeyde yine aynı üniversitede eğitimlerine devam etme tercihinde bulunarak sadakat göstermeleri anlamı taşımaktadır. Ayrıca öğrenciler çevrelerinde tatmin duydukları eğitim hizmetinin kalitesinden bahsetmekte, ağızdan ağıza iletişim yoluyla kendi eğitim gördükleri üniversitelerini tavsiye ederek üniversitenin kurum imajına da katkıda bulunmaktadır. Tatmin oldukları eğitim hizmeti göstermiş oldukları sadakatin bir öncülü olarak karşımıza çıkmaktadır.

Bu çalışmada, öğrencilerin eğitim gördükleri yükseköğretim kurumuna duydukları sadakati belirlemek amacıyla algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin rolü ele alınmış ve öğrenci tatmini değişkeninin algılanan öğretim kalitesi ile öğrenci sadakati arasındaki ilişkide aracılık etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Konuyla ilgili literatür incelendiğinde, öğrenci tatmini ve öğrenci sadakati ile ilgili yapılmış farklı araştırmalar mevcuttur (Helgesen ve Nasset, 2007a; Henning, Langer ve Hansen 2001; Köse, 2012; Rashid ve Raj, 2006; Strauss ve Volkwein, 2001). İlgili alan yazında yapılmış çalışmalar, farklı üniversitelerde, farklı eğitim düzeylerinde ve öğrenci sadakatinin farklı öncülleri ile birlikte ele alınmış araştırmalardır. Alanda yapılmış her çalışmanın evrenin tümünü kapsamaya katkı sağlayacağı düşüncesiyle hareket edilerek ve çalışmanın devlet üniversitelerinde eğitim gören öğrencilerin öğrenim kalitesi algısını, duyduğu memnuniyetin düzeyini ve sadakatini tespit edebilmede katma değer sağlama hedeflenmektedir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Algılanan Öğretim Kalitesi

Hizmetlerin soyut özellikte olmalarından ötürü hizmet sağlayıcılar, somut ürün üretenlerle karşılaştırıldığında kendilerini rakiplerinden ayırt etmeleri daha zor hale gelmektedir. Tüm organizasyonlarda olduğu gibi, yükseköğretim kurumları da kendilerini rakiplerinden ayırt ederek farklılaşmaya yönelmek zorundadır. Kendilerini rakiplerinden ayırt etme yollarından biri ise hizmet kalitesidir. Shank, Walker ve Hayes (1996), yükseköğretimin, hizmet sektörünün tüm özelliklerine sahip olduğunu, yani soyut, heterojen, ayrılmaz olan, değişken, bozulabilir ve müşterinin (öğrencinin) hizmetin üretim sürecine katılmasını sağlayan bir kurum olduğunu belirtmektedir. Bu nedenle, hizmet sektöründeki diğer kurumlar gibi, özel üniversiteler ve devlet üniversiteleri, öğrenim hizmeti kalitesinin öğrenci tatmini üzerindeki rolünü ve önemini anlamak için girişimlerde bulunmalıdır (Awang vd., 2009).

### Öğrenci Tatmini

Öğrenci tatmini, bir öğrencinin eğitim ile ilgili çeşitli sonuç ve deneyimlerinin öznel değerlendirmesi sonucunda olumlu olmasını ifade etmektedir. Öğrenci tatminini; “öğrencilerin aldığı eğitimin niteliğine, okulun imajına, öğretmenlerine, okul arkadaşlarına, yönetsel yaklaşıma, okul ortamına ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler” şeklinde tanımlamak mümkündür (Koç, Arslantürk ve Arslan, 2008). Beklentiler, öğrenciler yükseköğretim kurumuna girmeden önce oluşmaktadır. Bu da, öğrencilerin üniversiteye girmeden önce nasıl beklentilerinin olduğunu belirlemenin ve bu beklentileri karşılayacak deneyimleri yaşatmanın kurumlar için önemli bir konu olduğunu öne sürmektedir. Öğrenci tatmininin öğrencinin üniversiteye yerleşmeden önce olan beklentileri ile ilgili olmadığı yönünde görüşe sahip olan Carey, Cambiano ve De Vore (2002),

tatminin aslında öğrencilerin üniversite yıllarındaki algı ve deneyimlerini ilgilendirdiğini düşünmektedir (Hasan, Ilias, Rahman ve Razak, 2008).

### Öğrenci Sadakati

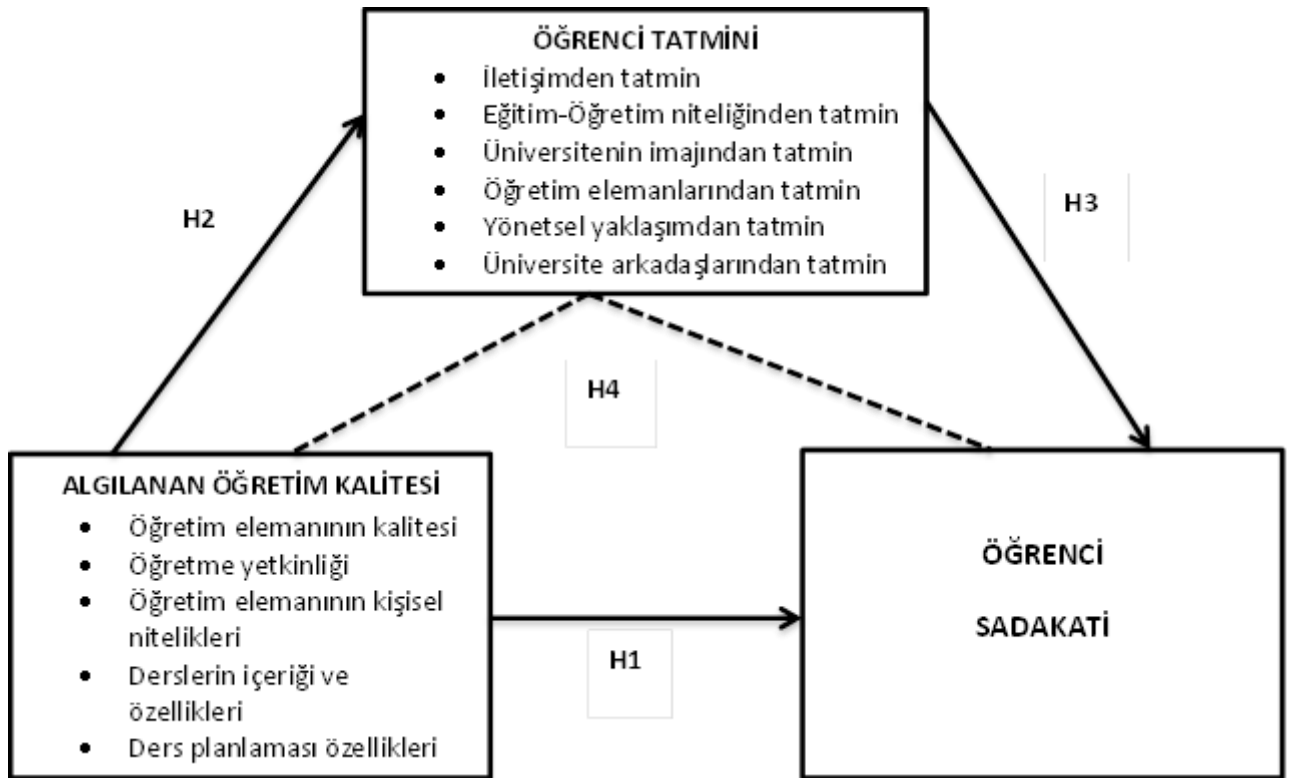
Oliver (1999), sadakati, davranış değiştirmeye sebep olan potansiyel pazarlama çabaları ya da durumsal etkilere rağmen, gelecekte ürün ya da hizmeti yeniden satın almaya derinden bir bağlılık olarak tanımlamıştır. Öğrenci sadakati, öğrencinin üniversiteye karşı hislerini, tanımlamalarını ve ilişkisini içeren psikolojik bağlılığı olarak tanımlanmaktadır. Öğrenci sadakati, öğrencinin mali durumunun ya da başka bir durumun sonucu değildir, tamamen öğrencinin üniversiteye olumlu hisleri ile alakalı olmaktadır (Yu ve Kim, 2008).

## YÖNTEM

### Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırma modeli, araştırmacıya çalışmasında nasıl bir yol izleyeceğine yardımcı olmaktadır. Araştırmanın amacına ulaşmasıyla ilgili en önemli kararlardan birisi modelin doğru kurgulanmasıdır. Böylece soruna yönelik bakış açısı ve yaklaşım kendiliğinden ortaya çıkacaktır (Şimşek, 2014). Bu çalışmanın amacına hizmet edecek şekilde oluşturulan araştırma modeli Şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1. Araştırma Modeli



Algılanan öğretim kalitesinin öğrenci sadakati üzerindeki etkisine dair hipotezler aşağıda listelenmektedir.

H<sub>1</sub>: Algılanan öğretim kalitesinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>1a</sub>: Öğretim elemanının kalitesinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>1b</sub>: Öğretme yetkinliğinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>1c</sub>: Öğretim elemanlarının kişisel niteliklerinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>1d</sub>: Derslerin içeriğinin ve özelliklerinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>1e</sub>: Ders planlaması özelliklerinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2</sub>: Algılanan öğretim kalitesinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2a</sub>: Öğretim elemanının kalitesinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2b</sub>: Öğretme yetkinliğinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2c</sub>: Öğretim elemanlarının kişisel niteliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2d</sub>: Derslerin içeriğinin ve özelliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>2e</sub>: Ders planlaması özelliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3</sub>: Öğrenci tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3a</sub>: İletişimden tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3b</sub>: Eğitim-öğretimin niteliğinden tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3c</sub>: Üniversitenin imajından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3d</sub>: Öğretim elemanlarından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3e</sub>: Yönelimsel yaklaşımdan tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>3f</sub>: Üniversite arkadaşlarından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.

H<sub>4</sub>: Algılanan öğretim kalitesinin, öğrenci sadakati üzerindeki etkisinde öğrenci tatmininin aracılık rolü vardır.

### Evren ve Örneklem

Araştırmanın amacı ve araştırmacının kısıtları göz önüne alınarak araştırmanın evreni Düzce Üniversitesinde eğitim görmekte olan öğrenciler olarak tespit edilmektedir. Eğitim görmekte olan öğrencilerden lisansüstü öğrencilere ulaşmanın zorluğu nedeniyle çalışma evreni ön lisans ve lisans öğrencileri olarak belirlenmektedir. Bu çalışmada, araştırma evreninin belirli tabakalara bölüdüğü, sonra her bir tabakadan birim seçmek için basit tesadüfi ya da sistematik örneklem seçim tekniğinin kullanıldığı teknik olan tabakalı (katmanlı) örnekleme kullanılmıştır (Şavran, 2016). Evreni temsil edecek örneklem büyüklüğünü bulmak için Çıngı (1994)'nin tablosundan uyarılama yapan Büyüköztürk, Çakmak, Akgün, Karadeniz ve Demirel (2016) oluşturduğu, sapma miktarı .95 ve .99 güven düzeyleri için belli evren büyüklüğüne karşılık gelen örneklem büyüklükleri verilen tablodan yararlanılmıştır. Tabloya göre Düzce Üniversitesi'nden alınacak örneklem büyüklüğü 30.000 kişiden oluşan evren için .95 güven düzeyinde 379 kişiye denk gelmektedir. Aynı zamanda Büyüköztürk (2005: 140)'e göre anket formunda yer alan ifadelerin 10 katı olacak şekilde örneklem alınması uygun görülmektedir. Bu doğrultuda, araştırma için alınacak örneklem büyüklüğü 530 olmaktadır. Örneklem büyüklüğü tespit edildikten sonra tabakalı örnekleme tekniğine göre örneklem en başta iki tabakaya ayrılmıştır. Bu tabakalar örneklemin kendinden gelen doğal tabakalar olan ön lisans ve lisans düzeyleridir. Eğitim görmekte olan öğrencilerden lisansüstü öğrencilere ulaşmanın zorluğu nedeniyle çalışma evreni ön lisans ve lisans öğrencileri olarak belirlenmektedir. İlk olarak bu iki tabakadan ayrı ayrı alınacak örnek büyüklüğü hesaplaması yapılmaktadır. Bunun için bu tabakaların evren içerisindeki doğal oransal yapısı dikkate alınmaktadır.  $17.377/24.086 \times 530 = 387$  örneklem büyüklüğü ile %72'sini lisans öğrencileri,  $6.709/24.086 \times 530 = 155$  örneklem büyüklüğü ile %28'ini ön lisans öğrencileri oluşturmaktadır. Daha sonra bu iki tabaka yine kendi içlerinde alt tabakalara ayrılmaktadır. Bu alt tabakalar birer doğal tabaka olan bu programlarda yer alan akademik bölümler olmaktadır.

Lisans ve ön lisans programlarındaki akademik birimlere inildiğinde ise her lisans programı için tek tek ulaşılmaması gereken örnek büyüklükleri hesaplanmaktadır.

### Veri Toplama Araçları ve Verilerin Toplanması

Bu araştırma, öğrenciler üzerinde gerçekleştirildiği için en sağlıklı veri toplama yönteminin yüz yüze anket tekniği olduğuna karar verilmiştir. Anket formu, algılanan öğretim kalitesi, öğrenci tatmini ve öğrenci sadakati olmak üzere toplamda 53 ifadeden oluşan 3 ana boyut ve 11 alt boyuttan oluşmaktadır. Anket formunun algılanan öğretim kalitesi ölçeği ,94 güvenirlik katsayısıyla Pavlina vd. (2011) çalışmasından alınmıştır. Algılanan Öğretim Kalitesi (AOK) ana boyutu; öğretim elemanının kalitesi (OEK) alt boyutu 3 önerme, öğretme yetkinliği (OYK) alt boyutu 7 önerme, öğretim elemanlarının kişisel nitelikleri (OEKNK) alt boyutu 5 önerme, derslerin içeriği (DİK) ve özellikleri alt boyutu 5 önerme, ders planlaması özellikleri (DPK) alt boyutu 3 önerme olmak üzere toplamda 5 alt boyut ve 23 önermeden oluşmaktadır. Öğrenci tatmini ölçeği ,84 güvenirlik katsayısıyla Koç vd. (2008)'nin çalışmasından alınmıştır. Öğrenci Tatmini (OT) ana boyutu; iletişimden tatmin (İT) alt boyutu 3 önerme, eğitim öğretimin niteliğinden tatmin (EONT) alt boyutu 5 önerme, üniversitenin imajından tatmin (UAT) alt boyutu 2 önerme, öğretim elemanlarından tatmin (OET) alt boyutu 7 önerme, yönetsel yaklaşımdan tatmin (YYT) alt boyutu 4 önerme, üniversite arkadaşlarından tatmin (UAT) alt boyutu 3 önerme olmak üzere toplamda 6 alt boyut ve 24 önermeden oluşmaktadır. Öğrenci sadakati ölçeği ise ,94 güvenirlik katsayısı ile Var (2013)'in çalışmasından alınmıştır. Ölçek tek boyutlu olup 6 önermeden oluşmaktadır.

Anket formlarının büyük bir kısmı akademik birim temsilcileri vasıtasıyla öğrencilere dağıtılmıştır. Toplamda 568 öğrenciye anket uygulanmıştır ve 1 hatalı anket bulunduğu için 567 anket veri analiz sürecine dâhil edilmiştir.

### Verilerin Analizi

Yükseköğretim kurumlarında algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışmada verilerin analizi için SPSS 18 paket programı kullanılmıştır. Öncelikle çalışmanın analizinde veri setinin detaylı bir şekilde incelenmesi ve araştırmaya katılan öğrencilerin demografik özelliklerini incelemek amacıyla betimsel istatistiklerden olan frekans analizinden yararlanılmıştır. Daha sonra tanımlayıcı istatistiklerden yararlanarak verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla basıklık ve çarpıklık katsayılarına bakılmıştır. Sonraki adımda ölçeklerin güvenirlik katsayıları incelenmiştir. Daha sonraki adımlarda değişkenler arasındaki ilişkilerin varlığını ve yönünü belirlemek maksadı ile korelasyon analizi uygulanmıştır (Nakip, 2006: 142). Bağımlı değişkenle birden fazla olan bağımsız değişkenlerin ilişkisini test etmek amacıyla ise çoklu doğrusal regresyon analizine başvurulmuştur (Nakip, 2006: 330).

## BULGULAR VE YORUM

### Öğrencilerin Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan öğrencilere ilişkin demografik özellikler Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Öğrencilerin Cinsiyet, Yaş ve Sınıf Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	N	%	Sınıf	N	%
Kadın	295	52	1. Sınıf	151	26,6
Erkek	272	48	2. Sınıf	218	38,4
<b>Toplam</b>	<b>567</b>	<b>100,0</b>	3. Sınıf	84	14,8
<b>Yaş Aralığı</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	4. Sınıf	97	17,1
17-20	188	33,2	6. Sınıf	17	3,0
21-24	344	60,7	<b>Toplam</b>	<b>567</b>	<b>100,0</b>
25-28	27	4,8			
29+	8	1,4			
<b>Toplam</b>	<b>567</b>	<b>100,0</b>			

Araştırma sürecine katılım gösteren öğrencilerin demografik verileri incelendiğinde kadın öğrencilerin oranı %52 erkek öğrencilerin oranının ise %48 olduğu görülmektedir. Buna göre araştırma sürecine dâhil olan kadın ve erkek öğrencilerin oranının hemen hemen birbirine yakın olduğu anlaşılmaktadır. Öğrencilerin yaş aralıklarına bakıldığında en yüksek oranı %60,7 ile 21-24 yaş aralığı oluşturmaktadır. 21-24 yaş aralığında öğrencilerin çoğunluğu oluşturmasının sebebi meslek yüksekokullarının iki yıllık olmasından bu yaş grubunu temsil eden öğrencilerin bulunmasıdır. Sınıfların oranlarına bakıldığında ise en yüksek oranları 1. sınıflar %26,6 ile 2. sınıflar %38,4 ile oluşturmaktadır. Bir ve ikinci sınıfların çoğunluğu oluşturmasının sebebi meslek yüksekokullarında sadece bir ve ikinci sınıfların bulunmasından kaynaklanmaktadır. Altıncı sınıfların oranının az olmasının sebebi ise sadece altıncı sınıfın sadece tıp fakültesinde bulunmasıdır.

**Tablo 2. Öğrencilerin Akademik Birimlerine İlişkin Bulgular**

Akademik Birim	N	%	Akademik Birim	N	%
Eğitim Fakültesi	33	5,8	Akçakoca Turizm İşletme ve Otelcilik Yüksekokulu	21	3,7
Fen Edebiyat Fakültesi	39	6,9	Akçakoca MYO	29	5,1
İlahiyat Fakültesi	12	2,1	Dr. Engin Pak Cumayeri MYO	13	2,3
İşletme Fakültesi	69	12,2	Çilimli MYO	3	0,5
Mühendislik Fakültesi	72	12,7	Düzce MYO	41	7,2
Orman Fakültesi	14	2,5	Gölyaka MYO	14	2,5
Sanat, Tasarım ve Mimarlık Fakültesi	10	1,8	Gümüşova MYO	10	1,8
Teknoloji Fakültesi	48	8,5	Kaynaşlı MYO	15	2,6
Tıp Fakültesi	18	3,2	Sağlık Hizmetleri MYO	11	1,9
Ziraat ve Doğa Bilimleri Fakültesi	6	1,1	Sosyal Bilimler MYO	28	4,9
Spor Bilimleri Fakültesi	16	2,8	Ormancılık MYO	3	0,5
Sağlık Bilimleri Fakültesi	34	6,0	<b>Toplam</b>	<b>567</b>	<b>100,0</b>
Akçakoca Bey Siyasal Bilgiler Fakültesi	8	1,4			

Akademik birim bazında incelendiğinde çoğunluğu %12,7 ile Mühendislik Fakültesi öğrencilerinin oluşturduğu, azınlığı oluşturan birimin ise %0,5'lik aynı yüzdeye sahip olan Çilimli MYO ve Ormancılık MYO öğrencilerinin oluşturduğu görülmektedir.

### Tanımlayıcı İstatistikler

Tabachnick ve Fidell (2013)'e göre araştırmada kullanılan verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek için çarpıklık ve basıklık katsayılarının -1.5 ile+1.5 arasında olması gerekmektedir.

**Tablo 3. Tanımlayıcı İstatistikler**

Ölçek	Ortalama	Standart Sapma	Çarpıklık	Basıklık
<b>Algılanan Öğretim Kalitesi</b>	<b>3,606</b>	<b>1,012</b>	<b>-0,636</b>	<b>0,141</b>
Öğretim Elemanının Kalitesi	3,687	0,937	-0,784	0,663
Öğretim Elemanlarının Kişisel Nitelikleri	3,652	1,054	-0,705	0,143
Derslerin İçeriği ve Özellikleri	3,652	0,971	-0,682	0,290
Öğretme Yetkinliği	3,591	1,017	-0,586	0,003
Ders Planlaması Özellikleri	3,405	1,072	-0,413	-0,311
<b>Öğrenci Tatmini</b>	<b>3,408</b>	<b>1,126</b>	<b>-0,515</b>	<b>-0,341</b>
Eğitim Öğretimin Niteliğinden Tatmin	3,56	1,108	-0,663	-0,113
Üniversite Arkadaşlarından Tatmin	3,553	1,136	-0,717	-0,112
Öğretim Elemanlarından Tatmin	3,431	1,107	-0,521	-0,313
İletişimden Tatmin	3,394	1,126	-0,446	-0,376
Yönelimsel Yaklaşımdan Tatmin	3,278	1,144	-0,414	-0,553
Üniversitenin İmajından Tatmin	3,003	1,190	-0,124	-0,875
<b>Öğrenci Sadakati</b>	<b>3,342</b>	<b>1,273</b>	<b>-0,481</b>	<b>-0,690</b>

Tablo 3 incelendiğinde verilerin normal bir dağılıma sahip olduğu görülmektedir. Değişkenlere yönelik tanımlayıcı istatistikler incelendiğinde ise tüm verilerin orta düzeyde bir katılım düzeyine sahip olduğu görülmektedir.

#### Doğrulayıcı Faktör Analizi

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) (Confirmatory Factor Analysis: CFA) araştırmacının elindeki verinin orijinal (daha önce keşfedilmiş ve farklı çalışmalarda kullanılmış olan) yapıya uyup uymadığını belirlemek için yapılan bir analiz çeşididir (Özdamar, 2017; Seçer,2013).

Çalışmada Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA), AMOS 18 paket programı aracılığı ile uygulanmıştır.

#### Model Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Önceden tasarlanmış bir modelin elde edilmiş olan veriyi ne kadar iyi açıkladığını anlamak için model uyum indekslerine bakmak gerekmektedir. Uyum iyiliği testleri araştırmada kurulan hipotezlerin kabul veya red edilmesi kararının verildiği aşamadır (Ayyıldız ve Cengiz, 2006). Algılanan öğretim kalitesi, öğrenci tatmini ve öğrenci sadakatine ilişkin uyum ölçümleri sırasıyla Tablo 4, Tablo 5 ve Tablo 6'da sunulmuştur.

**Tablo 4. Algılanan Öğretim Kalitesi Uyum Ölçümleri**

Model Uyum Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Ölçüm Değeri	Uyum
CMIN/DF	$\chi^2/df \leq 3$	$\chi^2/df \leq 5$	3,304	Kabul Edilebilir
GFI	$0,90 \leq GFI$	$0,85 \leq GFI$	0,909	İyi Uyum
NFI	$0,95 \leq NFI$	$0,90 \leq NFI$	0,912	Kabul Edilebilir
CFI	$0,95 \leq CFI$	$0,90 \leq CFI$	0,937	İyi Uyum
RMSEA	$RMSEA \leq 0,05$	$RMSEA \leq 0,08$	0,064	Kabul Edilebilir

Modele ait CMIN/DF uyum indeksi 3,304 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. GFI değeri 0,909 katsayısı ile iyi uyum göstermektedir. NFI değeri 0,912 katsayısı ile kabul edilebilir uyum değerine sahiptir. Aynı şekilde CFI değeri 0,937 katsayısı ile iyi uyum göstermektedir. RMSEA değeri de 0,064 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır.

**Tablo 5. Öğrenci Tatmini Uyum Ölçümleri**

Model Uyum Kriteri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Ölçüm Değeri	Uyum
CMIN/DF	$\chi^2/df \leq 3$	$\chi^2/df \leq 5$	3,756	Kabul Edilebilir
GFI	$0,90 \leq GFI$	$0,85 \leq GFI$	0,888	Kabul Edilebilir
NFI	$0,95 \leq NFI$	$0,90 \leq NFI$	0,899	Kabul Edilebilir
CFI	$0,95 \leq CFI$	$0,90 \leq CFI$	0,923	İyi Uyum
RMSEA	$RMSEA \leq 0,05$	$RMSEA \leq 0,08$	0,070	Kabul Edilebilir

Modele ait CMIN/DF uyum indeksi 3,756 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. GFI değeri 0,888 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. NFI değeri 0,899 katsayısı ile kötü uyum sınırları içinde yer almış olsa dahi kabul edilebilir sınıra (0,90) yakın olduğuna dikkat edilmelidir. CFI ise 0,923 katsayısı ile iyi uyum göstermektedir. RMSEA değeri ise 0,070 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır.

**Tablo 6. Öğrenci Sadakati Model Uyum Ölçümleri**

Model Uyum	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Ölçüm Değeri	Uyum
------------	----------	-----------------------	--------------	------

<b>Kriteri</b>				
CMIN/DF	$\chi^2/df \leq 3$	$\chi^2/df \leq 5$	3,500	Kabul Edilebilir
GFI	$0,90 \leq GFI$	$0,85 \leq GFI$	0,986	İyi Uyum
NFI	$0,95 \leq NFI$	$0,90 \leq NFI$	0,981	İyi Uyum
CFI	$0,95 \leq CFI$	$0,90 \leq CFI$	0,986	İyi Uyum
RMSEA	$RMSEA \leq 0,05$	$RMSEA \leq 0,08$	0,066	Kabul Edilebilir

Modele ait CMIN/DF uyum indeksi 3,500 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içerisinde yer almaktadır. GFI değeri 0,986 katsayısı ile iyi uyum göstermektedir. NFI değeri 0,981 katsayısı ile iyi uyum sınırları içerisinde yer almaktadır. Hatta 1'e olan yakınlığından ötürü mükemmel uyum değerine sahiptir de diyebiliriz. CFI değeri 0,986 katsayısı ile iyi uyum göstermektedir RMSEA değeri 0,066 katsayısı ile kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır.

### Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Analizi

Araştırmaya konu olan değişkenler olan algılanan öğretim kalitesi, öğrenci tatmini ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Cohen (1988), korelasyon değerlerini yorumlarken 0.10 ile 0.29 arası r değerlerinin küçük (düşük), 0.30 ile 0.49 arasındaki değerlerin orta, 0.50 ve 1 arasındaki korelasyon değerlerinin ise büyük (yüksek) olduğunu belirtmektedir (Akbulut, 2014; Bayram, 2009; Seçer, 2013).

**Tablo 7. Algılanan Öğretim Kalitesi ve Öğrenci Sadakati Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Analizi**

DEĞİŞKENLER	ÖĞRENCİ SADAKATI
OEK	,401**
OYK	,471**
OEKNK	,466**
DİK	,393**
DPK	,430**

\*\*p<0,05

Algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci sadakati arasındaki ilişki incelendiğinde değişkenler ve öğrenci sadakati arasında orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

**Tablo 8. Algılanan Öğretim Kalitesi ve Öğrenci Tatmini Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Analizi**

DEĞİŞKENLER	İT	EONT	UİT	OET	YYT	UAT
OEK	,494**	,555**	,446**	,646**	,484**	,252**
OYK	,632**	,634**	,534**	,710**	,522**	,327**
OEKNK	,653**	,648**	,482**	,733**	,510**	,345**
DİK	,586**	,619**	,465**	,602**	,482**	,319**
DPK	,564**	,614**	,530**	,589**	,534**	,357**

\*\*p<0,05

Değişkenler arasındaki ilişkiler yorumlandığında, öğretim Elemanının Kalitesi (OEK) ve öğrenci tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde en yüksek düzeyde ilişkinin Öğretim Elemanlarından Tatmin (EOT) ile olduğu, en düşük düzeyde ilişkinin ise Üniversite Arkadaşlarından Tatmin (UAT) ile olduğu görülmektedir.

**Tablo 9. Öğrenci Tatmini Ve Öğrenci Sadakati Arasındaki İlişkiye İlişkin Korelasyon Analizi**

DEĞİŞKENLER	ÖĞRENCİ SADAKATI
İT	,436**
EONT	,622**
UİT	,555**
OET	,580**



YYT	,542**
UAT	,458**

\*\*p<0,05

Öğrenci tatmini ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkiler incelendiğinde öğrenci sadakati ile en yüksek düzeyde ilişkinin Eğitim Öğretimin Niteliğinden Tatmin (EONT) arasında olduğu görülmektedir.

### Regresyon Analizi ve Hipotezlerin Test Edilmesi

Araştırmanın temel amacı algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerinde etkisi olup olmadığını belirlemektir. Bu doğrultuda araştırmaya haiz değişkenler arasında çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Ayrıca algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkide öğrenci tatmininin aracılık rolünün olup olmadığını belirlemek maksadı ile de Baron ve Kenny (1986)'nin 4 aşamalı modeli kullanılmıştır. Aracı değişkenliğin ortaya çıkması için aşağıda verilen 3 şartın gerçekleşmiş olması ve 4. adıma geçilmesi gerekmektedir (Baron ve Kenny,1986; Koç, Kaya, Özbek ve Akkılıç, 2013; Tok, 2015).

1. Bağımsız değişkenin aracı değişken üzerinde etkisi olmalı,
2. Bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisi olmalı,
3. Son olarak, aracı değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkisinin olması gerekmektedir.
4. Eğer verilen 3 şart uyum sağlıyorsa ikinci adımda verilen analize aracı değişken de eklenir ve bağımlı değişken üzerinde bağımsız değişkenle aracı değişkenin birlikte yaptığı etkiye bakılmaktadır. Analiz sonucunda bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasında anlamsızlık çıkıyorsa tam aracılık etkisinden, bağımsız değişkenle bağımlı değişken arasındaki anlamlılıkta bir azalma meydana geliyorsa kısmi aracılık etkisinden bahsedilmektedir (Baron ve Kenny,1986 ; Koç vd., 2013; Tok, 2015).

**Tablo 10. AOK ve ÖS Arasındaki Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi**

Model	Df	F	Beta	Sig.	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Regresyon	5	39,403		,000	,253
OEK			0,73	,198	
OYK			,150	,048	
OEKNK			,202	,001	
DİK			-,003	,965	
DPK			,155	,005	

p<0,05

Bağımlı Değişken: Öğrenci Sadakati  
Bağımsız Değişken: OEK, OYK, OEKNK, DİK, DPK

Tablo 10 incelendiğinde F istatistik değerinin 39,403 buna karşılık gözlenen anlamlılık düzeyinin de ,000 olduğu görülmektedir. Bu durum kurulan regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğuna ve H<sub>0</sub> hipotezinin reddine karar verilir. O halde araştırma hipotezi **H<sub>1</sub>; “Algılanan öğretim kalitesinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.**

Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değerine bakıldığında bağımlı değişkendeki toplam değişimin %25'inin kullanılan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını veya bu değişkenlerin, değişkenliğin %25'ini açıkladığını söylemek mümkündür.

Standardize edilmiş katsayılar olan Beta değerlerine bakıldığında, Öğretim Elemanının Kişisel Niteliklerinden Tatmin (OEKNK) değişkeninin görece olarak en önemli bağımsız değişken olduğu ve Ders İçeriği ve Özellikleri (DİK) değişkeninin de en az görece öneme sahip bağımsız değişken olduğu görülmektedir. Ayrıca sig. değerlerine bakıldığında öğrenci sadakatini açıklamada tüm parametrelerin bireysel anlamlılığa sahip olmadığı görülmektedir. Her bir değişken için H<sub>0</sub> hipotezinin durumu incelendiğinde, OEK sig. değeri (,198) 0,05 değerinden büyük olduğu için **H<sub>1a</sub>; “Öğretim elemanının kalitesinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi reddedilmiştir.** OYK sig. değeri (,048) 0,05 değerinden küçük olduğu için **H<sub>1b</sub>; “Öğretme yetkinliğinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.** OEKNK sig. değeri (,001) 0,05 değerinden küçük olduğu için **H<sub>1c</sub>; “Öğretim elemanının kişisel niteliklerinin sadakat**

üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. DİK sig. değeri (,965) 0,05 değerinden büyük olduğu için  $H_{1d}$ ; “Derslerin içeriği ve özelliklerinin sadakat üzerinde pozitif yönde anlamlı etkisi vardır.” hipotezi reddedilmiştir. DPK sig. değeri (,005) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{1e}$ ; “Ders planlaması özelliklerinin sadakat üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 11. ÖT ve AÖK Arasındaki Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi**

Model	Df	F	Beta	Sig.	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Regresyon	5	193,128		,000	,629
OEK			,110	,006	
OYK			,151	,005	
OEKNK			,288	,000	
DİK			,116	,005	
DPK			,252	,000	
<b>Bağımlı Değişken: Öğrenci Tatmini</b>					
<b>Bağımsız Değişken: OEK, OYK, OEKNK, DİK, DPK</b>					
<b>p&lt;0,05</b>					

Tablo 11 incelendiğinde F istatistik değerinin 193,128 buna karşılık gözlenen anlamlılık düzeyinin de ,000 olduğu görülmektedir. Bu durum kurulan regresyon modelinin istatistiksel olarak anlamlı olduğuna ve  $H_0$  hipotezinin reddine karar verilir. O halde araştırma hipotezi  $H_2$ ; “Algılanan öğretim kalitesinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

Düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri incelendiğinde, bağımlı değişkendeki toplam değişimin %62’sinin kullanılan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını veya bu değişkenlerin, değişkenliğin %62’sini açıkladığını söylemek mümkündür.

Standardize edilmiş katsayılar olan Beta değerlerine bakıldığında, Öğretim Elemanının Kişisel Nitelikleri (OEKNK) değişkeninin görece olarak en önemli bağımsız değişken olduğu ve Öğretim Elemanının Kalitesi (OEK) değişkeninin de en az görece öneme sahip bağımsız değişken olduğu görülmektedir. Ayrıca sig. değerlerine bakıldığında öğrenci tatminini açıklamada tüm parametrelerin bireysel anlamlılığa sahip olduğu görülmektedir. Her bir değişken için  $H_0$  hipotezinin durumu incelendiğinde, OEK sig. değeri (,006) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{2a}$ ; “Öğretim elemanının kalitesinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. OYK sig. değeri (,005) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{2b}$ ; “Öğretme yetkinliğinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. OEKNK sig. değeri (,000) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{2c}$ ; “Öğretim elemanının kişisel niteliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. DİK sig. değeri (,005) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{2d}$ ; “Ders içeriği ve özelliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir. DPK sig. değeri (,000) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{2e}$ ; “Ders planlaması özelliklerinin öğrenci tatmini üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 12. ÖT ve ÖS Arasındaki Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi**

Model	Df	F	Beta	Sig.	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Regresyon	5	97,106		,000	,505
İT			-,093	,028	
EONT			,329	,000	
UİT			,204	,000	
OET			,126	,012	
YYT			,133	,002	
UAT			,189	,000	
<b>Bağımlı Değişken: Öğrenci Sadakati</b>					
<b>Bağımsız Değişken: İT,EONT,UİT,OET,YYT,UAT</b>					
<b>p&lt;0,05</b>					

Tablo 12 incelendiğinde F istatistik değerinin 97,106 buna karşılık gözlenen anlamlılık düzeyinin ise ,000 olduğu görülmektedir. Bu durumda kurulan regresyon modelinin istatistiksel olarak

anamlı olduğuna ve  $H_0$  hipotezinin reddine karar verilir. O halde araştırma hipotezi  $H_3$ ; **“Öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.**

Düzeltilmiş  $R^2$  değeri incelendiğinde, bağımlı değişkendeki toplam değişimin %50’sinin kullanılan bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını veya bu değişkenlerin, değişkenliğin %50’sini açıkladığını söylemek mümkündür.

Standardize edilmiş katsayılar olan Beta değerlerine bakıldığında, Eğitim Öğretimin Niteliğinden Tatmin (EONT) değişkeninin görece olarak en önemli bağımsız değişken olduğu ve İletişimden Tatmin (İT) değişkeninin de en az görece öneme sahip bağımsız değişken olduğu görülmektedir. Ayrıca sig. değerlerine bakıldığında öğrenci sadakatini açıklamada tüm parametrelerin bireysel anlamlılığa sahip olduğu görülmektedir. Her bir değişken için  $H_0$  hipotezinin durumu incelendiğinde, İT sig. değeri (,028) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3a}$ ; **“İletişimden tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır” hipotezi kabul edilmiştir.** EONT sig. değeri (,000) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3b}$ ; **“Eğitim öğretimin niteliğinden tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.** UİT sig. değeri (,000) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3c}$ ; **“Üniversitenin imajından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.** OET sig. değeri (,012) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3d}$ ; **“Öğretim elemanlarından tatminin sadakat üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.** YYT sig. Değeri(,002) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3e}$ ; **“Yönetsel yaklaşımdan tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.** UAT sig. değeri (,000) 0,05 değerinden küçük olduğu için  $H_{3f}$ ; **“Üniversite arkadaşlarından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi vardır.” hipotezi kabul edilmiştir.**

**Tablo 13. Algılanan Öğretim Kalitesinin Öğrenci Sadakati Üzerindeki Etkisinde Öğrenci Tatmininin Aracılık Rolü**

Adımlar	İlişkiler	Beta (β)	t	sig.	R <sup>2</sup>	F
1	Kalite→Tatmin	,790	30,653	,000	,624	939,618
2	Kalite→Sadakat	,502	13,814	,000	,252	190,818
3	Tatmin→Sadakat	,687	22,497	,000	,473	506,100
4	Kalite, Tatmin→Sadakat	-,190	-2,184	0,29	,477	257,122
<b>VIF: 2,663</b>						

Tablo 13 incelendiğinde ilk adımda algılanan öğretim kalitesinin öğrenci tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olması gerekmektedir ve bu şart gerçekleşmiştir ( $\beta$ : ,790, sig.,000, F:939,618). Ayrıca bu analizde kalitenin değişkenliğin %62 ( $R^2$ )’sini açıkladığı görülmektedir. İkinci adımda algılanan öğretim kalitesinin sadakat üzerinde anlamlı bir etkisinin olması gerekmektedir. Bu değerler de istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ( $\beta$ : ,502, sig.,000, F:190,818).  $R^2$  değerine bakıldığında ise kalitenin sadakat üzerindeki değişkenliğin %25’ini açıkladığı görülmektedir. Üçüncü adımda da tatminin sadakat üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $\beta$ : ,687, Sig.,000, F:506,100).  $R^2$  değerine bakıldığında tatminin sadakat üzerindeki değişkenliğin %47’sini açıkladığı görülmektedir. Görüldüğü üzere aracılık analizini yapmada 3 şart da birlikte sağlanmıştır ve 4. adımdaki yer alan analizin yapılması gerekmektedir. 4. adımda yapılan analizde algılanan öğretim kalitesinin  $\beta$  değeri ,502’den -,190’a, t değeri 13,814’ten -2,184’e doğru gerilemiş ve anlamlılık ,000’dan ,029 olarak azalmıştır. Bu durumda algılanan öğretim kalitesi ve sadakat arasındaki ilişkide öğrenci tatmininin kısmi aracı etkiye sahip olduğu anlaşılmaktadır.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Araştırma sonuçlarına göre algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci sadakati arasındaki ilişkide öğrenci tatmininin aracı rol oynadığı tespit edilmiştir. Araştırmanın bu genel sonucu ile birlikte, ana boyutlardan alt boyutlara inildiğinde ortaya çıkan sonuçlar aşağıda listelenmektedir.

Algılanan öğretim kalitesi, öğrenci sadakati üzerinde doğrudan etkili olmaktadır. Bu durum Helgesen ve Nettet (2007b), Annamdevula ve Bellamkonda (2016)’nın çalışmasının bulguları ile

desteklenmektedir. Onların çalışma sonucuna göre kalite, öğrenci tatmini ve öğrenci sadakati ile pozitif yönde ilişkilidir. Mohamad ve Awang (2009), Rojas-Méndez, Vasquez-Parraga, Kara ve Cerda-Urrutia (2009), Perin vd. (2012)'nin çalışmalarında ise hizmet kalitesinin öğrenci sadakatini doğrudan etkilemediği tespit edilmiştir. Bu farklılığın öğrenim görülen okulun niteliğinden (ünü, kuruluşu) ve örneklemin yer aldığı kültüre ait değer algılarından kaynaklandığı söylenebilir. Ortalamalara bakıldığında ise algılanan öğretim kalitesi yükseköğretim öğrencilerinin genelinde orta düzeydedir. Öğretim elemanının kalitesinin, öğretme yetkinliğinin, öğretim elemanının kişisel niteliklerinin, ders planlaması özelliklerinin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi etkisi vardır. Rojas-Méndez vd. (2009)'in çalışmasının bulgularına göre de öğretim elemanının yeterliliğinin büyük önemi olduğu belirtilmiştir. Bu durumda yükseköğretim kurumlarında öğretim elemanlarının kalitesinin ve ders işleme kapasitelerinin öğrencinin kuruma olan bağlılığını ve sadakatini etkilemede önemli bir öncül olduğu düşünülebilir. Derslerin içeriği ve özelliklerinin ise öğrenci sadakatini etkilemediği ortaya çıkmıştır. Bu durumda derslerin içeriğinin ne olduğundan çok öğrencilerin öğretim elemanlarının ders işleme kapasitesine önem verdiği düşünülebilir.

Öğrenci tatmini, öğrenci sadakati üzerinde doğrudan etkili olmaktadır. Bu durum Helgesen ve Nettet (2007a), Mohamad ve Awang (2009), Gulid (2011), Kunanusorn ve Puttawong (2015)'un çalışmasının bulguları ile desteklenmektedir. Öğrenci tatmini algısı Düzce Üniversitesi lisans ve ön lisans öğrencilerinin genelinde orta düzeydedir. Öğrenci tatmini alt boyutlarına inildiğinde üniversitenin imajından tatmin alt boyutunda yer alan “üniversitemin diğer üniversiteler arasında saygın bir yeri olduğu inancındayım” ifadesinin ortalamasının düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda öğrencilerin rakip üniversitelerden büyük oranda etkilendiği ve Düzce Üniversitesi'nin rakiplerine göre prestij sağlama konusunda yeterli olmadığı düşünülebilir. İletişimden tatminin, eğitim öğretimin niteliğinden tatminin, üniversitenin imajından tatminin, öğretim elemanlarından tatminin, yönetsel yaklaşımdan tatminin, üniversite arkadaşlarından tatminin öğrenci sadakati üzerinde pozitif yönde bir etkisi olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda öğrencinin kuruma sadık olmasında öğrencinin yükseköğretim kurumunun sunduğu eğitim öğretim hizmetlerinden, öğretim elemanlarından, yönetimin öğrenciye olan yaklaşımından ve üniversite arkadaşlarından tatmin olmasının büyük önem taşıdığı düşünülebilir.

Öğrenci sadakati algısı yükseköğretim öğrencilerinin genelinde orta düzeydedir. Öğrenci sadakati ölçeğinde yer alan “yine aynı seçimle karşı karşıya kalsaydım üniversitemi seçerdim” ifadesinin düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Bu durumda öğrencilerin rakip üniversitelerden büyük oranda etkilendiği düşünülebilir.

Algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmininin öğrenci sadakatini etkilemesinde öğrenci tatmini aracı rol oynamaktadır. Bu durum Gronholdt, Martensen ve Kristensen (2000), Mohamad ve Awang (2009), Annamdevula ve Bellamkonda (2016), Kunanusorn ve Puttawong (2015)'un çalışmasının bulguları ile desteklenmektedir.

## ÖNERİLER

### Yükseköğretim Kurumlarına Yönelik Öneriler

Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlara dayanarak üniversite yöneticilerine ve yükseköğretim politika yapımcılarına yardımcı olabileceği düşünülen öneriler aşağıda liste halinde sunulmuştur.

- Algılanan öğretim kalitesi boyutunda en çok öğretim elemanı boyutu öne çıktığı için öğretim elemanlarının alanlarında uzman ve her konuya hâkim olmaları gerekmektedir. Öğretim elemanları öğrencileri adaletli bir şekilde değerlendirmeli, öğrencileri çalışmaları için motive etmeli, yükümlülüklerini yerine getirmeli, öğrencilere danışmalar için müsait zaman ayırmalı ve dersleri düzenli, zamanında vermelidir. Ayrıca ders planlarının öğrencinin aktif katılımını sağlayacak şekilde düzenlenmesinin öğrenci tatmini oluşturacağı düşünülmektedir.
- Düzce Üniversitesi öğretim elemanını seçmede liyakat unsuruna önem vermeli, seçimler öğretim elemanlarının eğitim, öğretim ve ders işleme yetkinliğine bağlı olacak şekilde objektif bir şekilde yapılmalıdır.

- Düzce Üniversitesi öğretim elemanlarının dersleri daha işlevsel işlemleri için dersliklerin öğrenci sayılarına uygun bir dağılım göstermesine, derslikte öğretim elemanının kullanacağı materyallerin yeterli düzeyde olmasına, teknolojik araç gereçlerin yeterli olmasına ve bu araç gereçlerin bakım-onarım faaliyetlerinin belli periyotlar halinde düzenli olarak yapılmasına, laboratuvarların ders kapsamında tüm öğrencilere yetecek dağılımda olmasına ve müsaitliğine önem vermelidir.
- Öğrenci tatmininin öğrenci sadakati üzerindeki etkisi düşünüldüğünde öğretim elemanlarının öğrencilerle iletişimi çok katı kurallarla çevrili olmamalıdır. Öğrencilerin sorumluluklarının açık şekilde belirtilmesi, öğrenciye verilen eğitim kişisel gelişimine de katkı sağlamalı, verilen eğitim bilgi ve yeteneğe uygun olmalı ve öğrencilerin eğitimden beklentilerine önem verilmelidir. Öğretim elemanları öğrencilerin fikirlerine önem vermeli ve öğrencileri yaptıkları çalışmalarda desteklemelidir.
- Düzce Üniversitesi kaynaklarını her öğrencinin eşit şekilde yararlanabileceği şekilde düzenlenmelidir.
- Düzce Üniversitesi planlanan faaliyetleri zamanında yapmalıdır.
- Düzce Üniversitesi öğrencilerin problemlerinin ivedilikle çözülmesine önem vermelidir.
- Düzce Üniversitesi rakip üniversitelerden kendisini ayırıcı unsurlar oluşturmaya önem vermeli, prestij oluşturma, tutundurma faaliyetlerine yoğun bir şekilde odaklanmalıdır. Düzce Üniversitesi hayatına devam ederken dinamik bir şekilde çevresini kontrol etmeli, diğer üniversitelerin ne yaptığına bakmalı, yeniliklerden uzak kalmamalıdır.

#### **Araştırmacılara Yönelik Öneriler**

Araştırma sonucunda elde edilen sonuçlara dayanarak araştırmacılara yönelik yardımcı olabileceği düşünülen öneriler aşağıda liste halinde sunulmuştur.

- Literatürde bu çalışmada kullanılan faktörlerin yanında öğrenci sadakatini yorumlamak için sıklıkla; güven (Kunanurson ve Puttawong, 2015; Rojas-Méndez vd., 2009; Perin vd.,2012), bağlılık (Rojas-Méndez vd., 2009; Perin vd., 2012), kurum imajı (Mohamad ve Awang, 2009; Kunanurson ve Puttawong, 2015; Helgesen ve Nettet, 2007b), algılanan hizmet kalitesi (Mohamad ve Awang, 2009; Rojas-Méndez vd., 2009; Helgesen ve Nettet, 2007b; Annamdevula ve Bellamkonda, 2016; Gronholdt vd., 2000; Perin vd.,2012) gibi faktörlerin de kullanıldığı görülmektedir. Bu bağlamda, araştırmacılar bu faktörlerden farklı olacak öğrenci sadakatini yordayacak faktörleri kullanarak çalışmalarını yapabilirler.
- Araştırmacılar, öğrenci sadakatini yorumlarken cinsiyete, yaşa, sınıfa ve akademik birimlerine göre oluşan farklılıkları da inceleyebilirler.
- Öğrenci sadakati konusunda çalışma yapmak isteyen araştırmacılar sadece devlet üniversiteleri ile sınırlı kalmayıp, vakıf üniversiteleri ile de çalışmalarını gerçekleştirebilir ve karşılaştırma yapabilirler.
- Bu çalışmada algılanan öğretim kalitesi ve öğrenci tatmini ölçekleri çok boyutlu yapıdan oluşmaktadır ancak öğrenci sadakati ölçeği tek boyutlu bir yapıdan oluşmaktadır. Araştırmacılar dilerse öğrenci sadakatini de farklı boyutlu yapılarla inceleyebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Akbulut, Y. (2014). Veri çözümlene teknikleri. A. Şimşek (Ed), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (s. 163-190) Eskişehir, Anadolu Üniversitesi.
- Annamdevula, S. ve 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.

- Ayyıldız, H. ve Cengiz, A. G. E. (2006). Pazarlama modellerinin testinde kullanılabilecek yapısal eşitlik modeli (Yem) üzerine kavramsal bir inceleme. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(2), 63-84.
- Baron, R. M. ve Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Bayram, N. (2009). *Sosyal bilimlerde SPSS ile veri analizi* (2. Baskı). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Büyüköztürk, Ş. (2005). Anket geliştirme. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 133-151.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak E.K., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2016). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri* (21. Baskı). Ankara: Pegem Akademi Yayıncılık.
- Carey, K., Cambiano, R. L. ve De Vore, J. B. (2002). Student to faculty satisfaction at a Midwestern university in the United States. In *The 25th HERSDA Annual Conference*.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Gronholdt, L., Martensen, A. ve Kristensen, K. (2000). The relationship between customer satisfaction and loyalty: cross-industry differences. *Total Quality Management*, 11(4-6), 509-514.
- Gulid, N. (2011). Student loyalty toward master's degree business administration curriculum at srinakarharinwirot university. *American Journal of Business Education*, 4(8), 49-56.
- Hasan, H. F. A., Ilias, A., Rahman, R. A. ve Razak, M. Z. A. (2008). Service quality and student satisfaction: A case study at private higher education institutions. *International Business Research*, 1(3), 163-175.
- Helgesen, Ø. ve Nettet, E. (2007a). Images, satisfaction and antecedents: Drivers of student loyalty? A case study of a Norwegian university college. *Corporate Reputation Review*, 10(1), 38-59.
- Helgesen, Ø. ve Nettet, E. (2007b). What accounts for students' loyalty? Some field study evidence. *International Journal of Educational Management*, 21(2), 126-143.
- Hennig-Thurau, T., Langer, M. F. ve 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
- Koç, H , Arslantürk, Y ve Arslan, S . (2008). Yüksek öğretimde öğrenci tatmin düzeyleri ile başarı ortalamaları arasındaki ilişki: hazırlık sınıfı öğrencileri üzerinde bir uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 57-69 .
- Koç, F., Kaya, N., Özbek, V. ve Akkılıç, E. (2013). Algılanan fiyat ile tüketici güveni arasında algılanan hizmet kalitesinin aracı (mediator) etkisi: bankacılık ve gsm sektörlerinin karşılaştırılmasına yönelik bir araştırma. *Ulusal Pazarlama Kongresi, Kafkas Üniversitesi*, 404-419.
- Köse, İ. A. (2012). Yükseköğretim kurumlarında öğrenci sadakati. *Yükseköğretim ve Bilim Dergisi*, 2(2), 114-118.
- Kunanusorn, A. ve Puttawong, D. (2015). The Mediating effect of satisfaction on student loyalty to higher education institution. *European Scientific Journal (Special Edition)*, 1, 449-463.
- Mohamad, M. ve Awang, Z. (2009). Building corporate image and securing student loyalty in the Malaysian higher learning industry. *The Journal of International Management Studies*, 4(1), 30-40.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları teknikler ve SPSS destekli uygulamalar* (2. Baskı), Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty, *Journal of Marketing*, 63(4), 33-44
- Özdamar, K. (2017). *Eğitim, sağlık ve davranış bilimlerinde ölçek ve test geliştirme yapısal eşitlik modellemesi* (1. Baskı), Eskişehir: Nisan Kitabevi.
- Perin, M. G., Sampaio, C. H., Simões, C. ve de Pólvara, R. P. (2012). Modeling antecedents of student loyalty in higher education. *Journal of Marketing For Higher Education*, 22(1), 101-116.
- Rashid, T. ve Raj, R. (2006). Customer satisfaction: Relationship marketing in higher education E-learning. *Innovative Marketing*, 2(3), 24-34.
- Rojas-Méndez, J. I., Vasquez-Parraga, A. Z., Kara, A. L. I. ve Cerda-Urrutia, A. (2009). Determinants of student loyalty in higher education: A tested relationship approach in Latin America. *Latin American Business Review*, 10(1), 21-39.

- Shank, M. D., Walker, M. ve Hayes, T. (1996). Understanding professional service expectations: do we know what our students expect in a quality education?. *Journal of Professional Services Marketing*, 13(1), 71-89.
- Strauss, L. C. ve Volkwein, J. F. (2001). Comparing student performance and growth in two and four year institutions. AIR 2001 Annual Forum Paper.
- Seçer, İ. (2013). *SPSS ve LISREL ile pratik veri analizi*(1. Baskı), Ankara: Anı Yayıncılık.
- Şavran, T. G. (2016). Örneklem seçimi ve ölçüm. T.G. Şavran (Ed), *Sosyolojide Araştırma Yöntem ve Teknikleri* (s. 144-180) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Şimşek, A. (2014). Veri çözümlene teknikleri. A. Şimşek(Ed), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri* (s. 163-190) Eskişehir, Anadolu Üniversitesi.
- Tabachnick, B. G. ve Fidell, L. S. (2012). *Using multivariate statistics* (6. bs.), New Jersey: Pearson.
- Tok, M. (2015). *Lisansüstü programlarda program tercih nedenlerinin grup uyumuna etkisinde algılanan hizmet kalitesi açıklayıcılığı* (Master'sthesis, İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü).
- Yu, G. B. ve Kim, J.-H. (2008). The mediating role of quality of college life (QCL) in the student satisfaction and student loyalty relationship. *Applied Research in Quality of Life Studies*, 3(1), 1-21.