

PERCEIVED SERVICE QUALITY IN LOGISTICS PROGRAM: EXAMPLE A FIELD RESEARCH

Yazar / Author: Öğr.Gör. Selçuk KORUCUK⁹

Yazar / Author: Öğr.Gör. Yasemin TATLI¹⁰

Abstract

Increasing the importance of service quality, changing customer values and attitudes, competition as well as other sectors, has also affected the education sector. In this context, the students who study in logistics program have also increased the importance of the quality of services they receive from the school. On the other hand the opening of a university in each province and sustainable production and service-oriented understanding of concepts, increased competition between universities. In the context, the definition, measurement and evaluation of the services offered in the universities have become great importance.

To make the research field in East Anatolia and Black Sea are three universities selected. The three university students the quality of service they receive from the school has been investigated how the perceived. In this context, survey work was carried out for perceived service quality which students studying in the logistics program.

The resulting data were analyzed using the SPSS statistical software. According to the results obtained from the study, it has been found significant differences among it has been found to be correlated among satisfaction levels and revenues of the participants, investment idea, and government incentives in the logistics sector, satisfaction of the program and school management. But contrary to expectations, it hasn't been significant differences among satisfaction and gender and age of participant.

Keywords: Quality, Service Quality, Logistics

LOJİSTİK BÖLÜMLERİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİ: ÖRNEK BİR SAHA ARAŞTIRMASI

Özet

Hizmet kalitesinin öneminin artması, değişen müşteri değeri ve tutumları, rekabet diğer sektörler de olduğu gibi eğitim sektörünü de etkilemiştir. Bu bağlamda lojistik bölümünde okuyan öğrencilerin de okullarından almış oldukları hizmetin kalitesinin önemini artırmıştır. Yine her ilde bir üniversite açılması ve sürdürülebilir üretim ve hizmet odaklı anlayış kavramları, üniversiteler arasındaki rekabeti artırmıştır. Bu kapsamda, üniversitelerde sunulan hizmetlerin tanımlanması, ölçülmesi ve değerlendirilmesi büyük önem taşır hale gelmiştir.

Bu doğrultuda, saha araştırması yapmak için Doğu Anadolu ve Karadeniz bölgesinde üç üniversite seçilmiştir. Bu üç üniversitede, öğrencilerin okullarından aldıkları hizmeti nasıl algıladıkları araştırılmıştır. Lojistik bölümünde eğitim gören öğrencilere algılanan hizmet kalitesine yönelik anket çalışması yapılmıştır.

Elde edilen sonuçlar SPSS istatistiksel programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda, katılımcıların gelirleri, yatırım düşüncesi ve lojistik sektöründeki devlet teşvikleri, okumuş oldukları bölümler ve okul yönetimleri arasında memnuniyete ilişkin anlamlı farklılık bulunmuştur. Ancak beklenenin aksine, katılımcıların cinsiyeti ve katılımcıların yaşları arasında memnuniyete ilişkin anlamlı farklılıklar bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Kalite, Hizmet Kalitesi, Lojistik.

1. Giriş

Türkiye'de son yıllarda üniversite sayılarında gözle görülen önemli derecede artışlar olmuştur. Üniversitelerdeki sayı ve kontenjanların artması ile beraber hizmet işletmesi olan üniversitelerdeki rekabet artmış ve verilen eğitim öğretim hizmetlerinin kaliteli olması ve gereksinimleri karşılaması önemli hale gelmiştir.

Bu kapsamda öncelikle üniversiteler tarafından sunulan hizmet kalitesi kavramına bakmak yerinde olacaktır.

Kalite: bir mal yada hizmetin belirli bir gerekliliği karşılayabilme yeteneklerini ortaya koyan karakteristiklerin tümüdür. (Amerikan Kalite Kontrol Derneği-ASQC) Başka bir tanımda ise, bir ürün yada

⁹ Gümüşhane Üniversitesi, Köse Meslek Yüksekokulu, Ulaştırma Hizmetleri Bölümü, skorucuk@hotmail.com

¹⁰ Gümüşhane Üniversitesi, Köse Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, ytatli@hotmail.com

hizmetin , müşterilerin açık ve kapalı olarak dile getirdikleri ihtiyaç ve beklentilere uygunluk düzeyidir.(Öney,1998:11)

Hizmet Kalitesi: bir kuruluşun müşteri beklentilerini karşılayabilme geçebilme yeteneğidir.(Bulgan ve Gürdal:2005). Başka bir tanımda ise, hizmetin mükemmelliğine ilişkin tutumlardır. Bu tutumlar, beklentilerin performansa ilişkin algılarla kıyaslanması sonucu oluşmaktadır. Aynı zamanda hizmet kalitesine ilişkin tutumların, performans ile ideal standartların karşılaştırılması sonucu veya yalnızca performans algısına göre oluştuğu da öne sürülmüştür.(Okumuş ve Yasin,2007,89)

Yine hizmetlerin üretim ve tüketiminin aynı anda olma özelliği müşteri bakış açısının göz önüne alınmasına neden olmuştur.(Avcı ve Sayılır,2006:86) Bu kapsam da kalite ölçüsünü müşteri belirlemek de ve her bir müşterinin kalite algılaması farklılık göstereceğinden kalite tanımlamaları da farklılık gösterebilir.(Taşkın ve Durmaz,2012:103)

Lojistik: Yunanca “logisticos” kelimesinden türemiş olup, hesap kitap yapma bilimi yada hesap da beceri anlamına gelmektedir(Koban ve Keser,2007:47) Başka bir tanımda ise lojistik,tedarik zinciri oluşturmak üzere bir araya gelmiş birbirlere ile ilişkili faaliyetlerin, müşterilere yer ve zaman faydası yaratmak üzere uyumlu şekilde yürütülmesidir.(Yamak,1999:252)

2. Teorik Literatür

Hizmet kalitesinin eğitim sektöründe uygulanması birçok çalışmada sıklıkla karşımıza çıkmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları aşağıda verilmiştir.

Tayyar ve Dilşeker (2012) çalışmalarında devlet ve vakıf üniversitelerinde hizmet kalitesi ve imajın öğrenci memnuniyetine etkisini ölçmüş ve algılanan hizmet kalitesinin çok boyutlu bir yapıya sahip olduğu ve bu boyutların fiziksel özellikler, destek hizmetleri, uluslararasılaşma, akademik personel ve akademik olmayan personel olduğu bulunmuştur. Hizmet kalitesinin boyutları, imaj, memnuniyet, sadakat ve tavsiye değişkenlerinin ortalamaları incelenen üniversiteler arasında farklı olduğunu belirtmişlerdir.

Yine başka bir çalışmada Erdoğan ve Bulut (2015) araştırmalarında, işletme bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini etkileyen faktörlerini incelemiş ve çalışmanın sonuçlarında, eğitim, destek hizmetleri, iletişim ve fiziksel olanakların iyileştirilmesi öğrenci memnuniyetini artıracığı ve beraberinde öğrencinin okuduğu bölüme aidiyet duygusunu da getireceği sonucuna varmışlardır.

Athiyaman (1997) üniversite eğitiminde öğrenci memnuniyeti ve hizmet kalite algısını konu ettiği çalışmasında öğrenci memnuniyeti ve algılanan kalitenin üniversiteye kayıt olma ile yüksek derece de ilişki tespit etmiştir.

Oldfield ve Baron (2000) ise, işletme ve yönetim fakültelerinde hizmet kalitesi ile ilgili öğrenci algılarının oluşturan üç faktörden bahseder. Bunlar öğrencilerin eğitim yükümlülüklerini yerine getirmesi ile ilgili değişkenlerin oluşturduğu “zorunlu unsurlar”, zorunlu ve gerekli olmayan isteklerinden oluşan “kabul edilebilir unsurlar” ve pratiğe yönelik, faydacı doğaya sahip “fonksiyonel unsurlar” olarak ifade edilmiştir.

Clemes ve diğerleri (2008) çalışmalarında, hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan hiyerarşik modele göre yüksek öğretimde genel öğrenci memnuniyetini ölçülmüştür.

Elliot ve Healy (2001)’de yürüttükleri çalışmada öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörleri inceleyerek öğrenci merkezlilik, yerleşke iklimi ve öğretim etkinliği faktörlerinin öğrencinin genel eğitim deneyimini etkileyen en güçlü faktörler olduğunu tespit etmiştir

Şahin ve diğerleri (2011) öğrencilerin yaşam amaçları, eğitsel hedefleri, üniversite öğreniminden beklentileri ve memnuniyet durumlarını araştırmıştır. Araştırma sonucunda; öğrencilerin öncelikli yaşam amaçlarının özel yetenek ve eğilimlerini kullanmaları olduğu, öğrencilerin eğitsel hedeflerinin lisansüstü eğitim almak olduğu ve üniversiteden birincil beklentilerinin mesleğe hazırlama olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Sökmen (2011) deki çalışmasında, öğrenci memnuniyetini etkileyen faktörler olarak; okuldan memnuniyet, üniversiteden memnuniyet, kişisel gelişimden memnuniyet ve mesleki eğitimden memnuniyet olarak dört faktör elde etmiştir.

Akan (2014) ise toplam kalite yönetimi çerçevesinde öğrenci memnuniyeti ile ilgili çalışmasında akademik personel ve danışmanlık, eğitim ve öğretim, fiziksel koşullar gibi faktörlerin memnuniyete etkisini değerlendirmiştir.

Yapılan çalışmanın temel amacı; lojistik bölümünde okuyan öğrencilerin, algıladıkları hizmet kalitesini ölçmek ve öğrencilerin memnuniyet noktasında hangi faktörlerden etkilendiğini belirlemektir. Bu kapsamda öncelikle lojistik bölümlerinde okuyan öğrencilerden alınan verilerden hareketle elde edilen bulgular analiz edilmiş ve son olarak da bu bulgulara dayalı olarak sonuç ve önerilerde bulunulmuştur.

3. Materyal Ve Yöntem

Çalışmada ele alınan konular iki kısımda değerlendirilmiştir. İlk kısımda teorik bilgilere ulaşmak için araştırmalar, raporlar, resmi kayıt ve belgelerden yararlanılmıştır.

İkinci kısımda ise ilk kısımda teorik olarak ele alınan bilgilerin uygulamadaki karşılığını ortaya koymak için analiz amaçlı anket çalışması yapılmıştır.

Lojistik bölümlerinde okuyan öğrencilerin görüşlerini belirlemek üzere bilgi toplama formu (anket) oluşturulmuştur. Bilgi toplama formu uygulanacak öğrencilerin belirlenmesinde örnekleme yapılmadan ana kütlenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Bu çerçevede 2015-2016 eğitim öğretim döneminde lojistik bölümlerinde okuyan 300 öğrenci ile yüz yüze görüşülmüş ve anketlere yanıt alınmıştır.

Sorulan sorular aşağıda verilen ana başlıklar halinde sıralanmıştır. Bunlar;

1. Genel Bilgiler,

2. Hizmet Kalitesi ve Memnuniyet düzeyleri İle İlgili sorular, şeklinde sıralanmıştır.

Anket sonuçları SPSS ortamına aktarılarak istatistik yöntemlerle değerlendirilmiştir. Ayrıca frekans ve yüzde dağılımlar ile belirlenen değişkenler arasında ilişki analizleri yapılmıştır.

Lojistik bölümü öğrencilerinden memnuniyet ilişkin olarak yapılan güvenilirlik analiz sonucu aşağıdaki gibi elde edilmiştir.

Table 1 / Tablo 3 : Güvenilirlik Analiz Sonucu

Ölçekler	İfade Sayısı	Cronbach's Alpha (α)
Memnuniyet	13	0,900

Kullanılan ölçeklerin Cronbach Alfa (α) katsayıları değerlendirildiğinde katılımcıların memnuniyetine yönelik ölçeğin güvenilirlik analizi sonucu 0,900 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlar dikkate alındığında ölçeklerin iyi düzeyde ($\alpha > 0,70$) güvenilir olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle ölçekten herhangi bir değişken çıkarılmayarak, diğer analizlere devam edilmiştir.

4. Araştırma Bulguları Ve Tartışma

Araştırmaya ait hipotezler aşağıda belirtilmiştir.

H₁: Katılımcıların Cinsiyeti ve Memnuniyet ilişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₂: Katılımcıların Yaşları ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₃: Katılımcıların Gelirleri ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₄: Katılımcıların Bölüm Memnuniyeti ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₅: Okul Yönetiminden Memnuniyet ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₆: Lojistik Sektörüne Yapılacak Olan Yatırım Kararları ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₇: Lojistik Sektörlerine Yapılan Devlet Teşviki ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.

4.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri aşağıdaki verilmiştir.

Table 2 / Tablo 4: Katılımcıların Cinsiyeti

Cinsiyeti	F	%
Kadın	135	45
Erkek	165	55
Toplam	300	100

Katılımcıların cinsiyeti durumları açısından araştırma sonuçları değerlendirildiğinde katılımcıların %45'inin kadın ve %55'inin erkek olduğu gözlemlenmiştir.

Table 3 / Tablo 3: Katılımcıların Yaşı

Yaş	F	%
17-28	23	7,7
19-20	108	36
21-22	121	40,3
23 ve üzeri	48	16
Toplam	300	100

Katılımcıların yaş grubu açısından araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %7,7'sinin 17-18 yaş arası, %36'sinin 19-20 yaş arası, %40,3'ünün 21-22 yaş arası ve %16'sının 23 ve üzeri yaş grubunda olduğu gözlemlenmiştir.

Table 4 / Tablo 5: Katılımcıların Geliri

Gelir	F	%
100-199	33	11
200-399	141	47
400-599	80	26,7
600 ve üzeri	46	15,3
Toplam	300	100

Katılımcıların geliri açısından araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %11'inin 100-199 arası, %47'sinin 200-399 arası, %26,7'sinin 400-599 arası ve %15,3'ünün 600 ve üzeri gelire sahip olduğu gözlemlenmiştir.

Table 5 / Tablo 6: Okuduğunuz bölümden memnun musunuz?

Bölümden memnun musunuz?	F	%
Evet	189	63,0
Hayır	22	7,3
Kararsızım	89	29,7
Toplam	300	100

Katılımcıların okudukları bölüme dair memnuniyetleri açısından araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %63'ünün memnun olduğu, %7,3'ünün memnun olmadığı ve %29,7'sinin kararsız olduğu gözlemlenmiştir.

Table 6 / Tablo 6 : İleride lojistik sektörü ile ilgili bir alana yatırım yapar mısınız?

Lojistik sektörüne yatırım yapar mısınız?	F	%
Evet	81	27,0
Hayır	156	52,0
Kararsızım	63	21,0
Toplam	300	100

Katılımcıların ileride lojistik alanına yatırım yapma açısından araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %27'sinin yatırım yapma düşüncesi olduğu, %52'sinin yatırım yapmayı düşünmediği ve %21'inin kararsız olduğu gözlemlenmiştir.

Table 7 / Tablo 7: Lojistik sektörü ile ilgili devlet teşviklerini yeterli buluyor musunuz?

Devlet teşviklerini yeterli midir?	F	%
Evet	94	31,3
Hayır	87	29,0
Kararsızım	119	39,7
Toplam	300	100

Katılımcıların lojistik sektöründe devlet teşviklerine dair araştırma sonuçları değerlendirildiğinde %31,3'ünün teşvikleri yeterli bulduğu, %29'unun teşvikleri yeterli bulmadığı ve %39,7'sinin kararsız olduğu gözlemlenmiştir.

4.2. Faktör Analizi Sonuçları

Faktör analizi, birbirleri ile ilişkili çok sayıda değişkeni bir araya getirerek, kavramsal olarak anlamlı daha az sayıda yeni değişkenler bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli istatistiksel bir yöntemdir. Araştırma kapsamında yer alan değişkenler olan hizmet memnuniyeti ölçeğinin geçerliliklerini tespit etmek amacıyla keşifsel faktör analizi yapılmıştır. Verilerin faktör analizi uygunluğunun belirlenmesi için Kaiser-Meyer Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. Temel bileşenler analizi ile Varimax yöntemi kullanılarak sorular analiz edilmiştir.

Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Barlett ve Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) Testlerine ilişkin tablo aşağıda verilmiştir.

Table 8 / Tablo 8: Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Barlett ve Kaiser- Meyer-Olkin (KMO) Testleri

KMO Değeri	0,920	
Barlett Testi	Ki Kare/ Serbestlik Derecesi	1552,00
	P	0,000

Verilerin faktör analizi için uygunluğunu test etmek için yapılan analiz sonucunda, Barlett normal dağılım test sonucunun anlamlı olduğu ($p < 0.05$), KMO (Kaiser-Mayer-Olkin) değerinin ise 0,920 olduğu belirlenmiştir. KMO değerlerinin 0,50'nin üzerinde (0,920) olması ve Bartlett testi sonuçlarının da 0,05 önem derecesinde anlamlı çıkmasından dolayı veriler faktör analizine uygun bulunmuştur.

Table 9 / Tablo 9 : Memnuniyet Ölçeğine İlişkin Keşfedici Faktör Analizi

Maddeler	Faktör Yükleri
Okulumuz lojistik alanındaki gelişmeleri takip etmemize yardımcı olur.	0,654
Öğretim görevlilerinin verdiği akademik bilgiler kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.	0,484
Okuduğum bölüm alanındaki bilgi ihtiyacımı karşılar.	0,483
Genel olarak okulumda gördüğüm ilgiden memnunum.	0,560
Bölümümün öğrenme, araştırma ve/veya öğretme desteğinden memnunum.	0,453
Okulumun sunduğu hizmet kalitelidir.	0,458
Okulum lojistik sektörüne yönelik mevzuat hakkında yeterli bilgi vermektedir.	0,569
Okulumun lojistik bölümüne yönelik kapsamlı tanıtım hizmetinden memnunum.	0,524
Bölümümün rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetinden memnunum.	0,478
Okulumun web sitesi ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir.	0,488
Okulda kendimi güvende hissediyorum.	0,598
Okulum kendimi geliştirme imkânı sunar.	0,495
Okulumda lojistikle alakalı sosyal ve kültürel alanda yeterli düzeyde faaliyet yapılır.	0,722
Toplam Açıklanan Varyans	53,581

Memnuniyet ölçeğine ait verilerin yapı geçerliliğini incelemek için keşfedici faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonuçlarına göre memnuniyete yönelik ifadelerin açıklanma oranı %53,581'dir. Ayrıca faktör analizi sonuçları değerlendirildiğinde ölçeğin özdeğerleri 1'den büyük olan maddelerinin tek bir faktör yükü altında toplandığı görülmüştür.

4.3. Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Aşağıdaki tabloda öğrencilerin memnuniyet düzeyleri ölçülmüş tablo halinde verilmiştir.

Table 10 / Tablo 10: Öğrencilerin Memnuniyet Düzeylerine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Ort.	S.S
Okulumuz lojistik alanındaki gelişmeleri takip etmemize yardımcı olur.	4,09	0,98
Öğretim görevlilerinin verdiği akademik bilgiler kariyerimde ilerlememe yardımcı olur.	3,95	0,87
Okuduğum bölüm alanındaki bilgi ihtiyacımı karşılar.	3,81	0,92
Genel olarak okuluma gördüğüm ilgiden memnunum.	3,82	0,98
Bölümümün öğrenme, araştırma ve/veya öğretime desteğinden memnunum.	3,81	0,98
Okulumun sunduğu hizmet kalitelidir.	3,71	0,96
Okulum lojistik sektörüne yönelik mevzuat hakkında yeterli bilgi vermektedir.	3,48	1,03
Okulumun lojistik bölümüne yönelik kapsamlı tanıtım hizmetinden memnunum.	3,59	1,02
Bölümümün rehberlik, bilgilendirme ve danışmanlık hizmetinden memnunum.	3,65	1,05
Okulumun web sitesi ihtiyaç duyduğum bilgilere ulaşmam için yeterlidir.	3,58	1,05
Okulda kendimi güvende hissediyorum.	3,75	1,03
Okulum kendimi geliştirme imkânı sunar.	3,58	0,98
Okulumda lojistikle alakalı sosyal ve kültürel alanda yeterli düzeyde faaliyet yapılır.	3,30	1,21

Notlar: (i) n=300, (ii) Ölçekte 1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum ve 5= Kesinlikle Katılıyorum anlamındadır. (iii) Friedman çift yönlü Anova testine göre ($\chi^2=251,036$; $p<0,001$) sonuçlar istatistiksel bakımdan anlamlıdır.

Öğrencilerin 2015-2016 eğitim öğretim dönemi arasında “Okulumuz lojistik alanındaki gelişmeleri takip etmemize yardımcı olur” sorusuna en yüksek ortalama ile (4,09) en çok memnun oldukları seçenek olarak vermişlerdir.

Yine tablo incelendiğinde en düşük seçenek olarak, (3,30) “Okulumda lojistikle alakalı sosyal ve kültürel alanda yeterli düzeyde faaliyet yapılır” cevap vermişlerdir.

4.4. Memnuniyete Yönelik İlişki ve Fark Analizi

Lojistik Bölümü öğrencilerinin memnuniyet düzeylerini gösteren ilişki ve fark analizleri aşağıda tablolar halinde verilmiştir. Bu kapsamda, Tablo 11. de katılımcıların cinsiyetine göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçeği verilmiştir.

Table 11 / Tablo 11: Katılımcıların Cinsiyetine Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Mann-Whitney U Testi (Tek Yönlü)	
		Ort.	S.S.	z	p
Kadın	135	3,77	0,69	-1,856	0,064
Erkek	165	3,64	0,66		

Notlar: Cinsiyet grupları arasında homojenlik (Levene Testi $F=0,473$, $p=0,492$) söz konusu olduğundan, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $6,352$, $p=0,000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve iki grup olmasından dolayı verilerin çözümlenmesinde Mann-Whitney U Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde katılımcıların cinsiyeti ile hizmet memnuniyeti açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir ($p<0,05$). Bu doğrultuda kurulan “ H_1 : Katılımcıların Cinsiyeti ve

Memnuniyet ilişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır. “diye kurulan H_1 reddedilmiştir. Aşağıda Tablo 12. de katılımcıların yaşına göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçüğü verilmiştir.

Table 12 / Tablo: 12 Katılımcıların Yaşına Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	x^2	p
17-18	23	3,63	0,63	0,747	0,862
19-20	108	3,65	0,62		
21-22	121	0,77	0,74		
23 ve üzeri	48	3,68	0,65		

Notlar: Cinsiyet grupları arasında homojenlik (Levene Testi $F=3,427$, $p=0,18$) söz konusu olmadığından, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $3,923$, $p = 000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve dört grup olmasından dolayı verilerin çözümlenmesinde Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde katılımcıların yaşına göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmemiştir ($p < 0,05$). Bu doğrultuda kurulan, “ H_2 : Katılımcıların Yaşları ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” diye kurulan H_2 reddedilmiştir. Aşağıda Tablo 13. de katılımcıların gelirlerine göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçüğü verilmiştir.

Table 13 / Tablo 12: Katılımcıların Gelirlerine Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	x^2	p
100-199	33	4,06	0,73	11,697	0,008
200-399	144	3,62	0,67		
400-599	80	3,61	0,59		
600 ve üzeri	46	3,83	0,74		

Notlar: Gelir grupları arasında homojenlik (Levene Testi $F=2,591$, $p=0,053$) söz konusu olmasına karşın dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $4,855$, $p = 000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve dört grup olmasından ötürü Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde katılımcıların gelirine göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Gelir grubu açısından 100-199’a dâhil olan katılımcıların, (4,06) memnuniyetleri yönelik ifadeler daha fazla katıldığı söylenebilir. Diğer bir ifadeyle 100-199 gruba dâhil olan katılımcıların 200-399, 400-599 ve 600 ve üzeri gelir grubuna dâhil olanlara göre daha fazla memnuniyete sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu bağlamda kurulan “ H_3 : Katılımcıların Gelirleri ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” H_3 ; kabul edilmiştir. Aşağıda Tablo 14. de katılımcıların bölüm memnuniyetine göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçüğü verilmiştir.

Table 14 / Tablo 13: Katılımcıların Bölüm Memnuniyetine Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	x^2	p
Evet	189	3,79	0,61	18,360	000
Hayır	22	3,75	0,94		
Kararsızım	89	3,50	0,71		

Notlar: Bölüm memnuniyetine ilişkin gruplar arasında homojenlik (Levene Testi $F=8,409$, $p=0,000$) söz konusu olmadığından, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $6,918$, $p=0,000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve üç grup olmasından ötürü Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde katılımcıların bölüm memnuniyetine göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Bölümünden memnun olan katılımcıların, (3,79) memnuniyetleri yönelik ifadeler daha fazla katıldığı söylenebilir. Diğer bir ifadeyle bölümünden memnun olan katılımcıların memnun olmayan ve kararsız grubuna dâhil olanlara göre daha fazla memnuniyete sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu tespit sonrasında kurulan “**H₄**: Katılımcıların Bölüm Memnuniyeti ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” **H₄** kabul edilmiştir. Aşağıda Tablo 15. de okul yönetiminden memnuniyete göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçeği verilmiştir.

Table 15 / Tablo 14: Okul Yönetiminden Memnuniyete Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	χ^2	p
Evet	177	3,72	0,54	9,728	0,008
Hayır	35	3,83	0,94		
Kararsızım	88	3,60	0,79		

Notlar: Okul yönetiminden memnuniyete ilişkin gruplar arasında homojenlik (Levene Testi $F=26,050$, $p=0,000$) söz konusu olmadığından, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $6,486$, $p=0,000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve üç grup olmasından dolayı Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde katılımcıların okul yönetiminden göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Okul yönetiminden memnun olmayan katılımcıların, (3,83) memnuniyetlere yönelik ifadeler daha fazla katıldığı söylenebilir. Diğer bir ifadeyle okul yönetiminden memnun olmayan katılımcıların memnun olan ve kararsız grubuna dâhil olanlara göre daha fazla memnuniyete sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu doğrultuda kurulan “**H₅**: Okul Yönetiminden Memnuniyet ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” **H₅** kabul edilmiştir. Aşağıda Tablo 16 da yatırım kararlarına göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçeği verilmiştir.

Table 16 / Tablo 15: Yatırım Kararlarına Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	χ^2	p
Evet	81	3,80	0,65	9,766	0,008
Hayır	156	3,59	0,64		
Kararsızım	63	3,84	0,77		

Notlar: İleride Lojistik sektörüne yatırım yapmaya ilişkin gruplar arasında homojenlik (Levene Testi $F=4,317$, $p=0,014$) söz konusu olmadığından, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $4,583$, $p=0,000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve üç grup olmasından dolayı Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde yatırım kararına göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,05$). İleride lojistik sektörüne yatırım yapma konusunda kararsız olan katılımcıların, (3,84) memnuniyetlere yönelik ifadeler daha fazla katıldığı söylenebilir. Diğer bir ifadeyle yatırım konusunda kararsız olan katılımcıların yatırım yapmayı düşünen ve düşünmeyen grubuna dâhil olanlara göre daha fazla memnuniyete sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu doğrultuda kurulan “**H₆**:”Lojistik Sektörüne Yapılacak Olan Yatırım Kararları ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” **H₆** kabul edilmiştir. Aşağıda Tablo 17. de devlet teşviklerine göre memnuniyetine yönelik fark analizi ölçeği verilmiştir.

Table 17 / Tablo 16: Devlet Teşviklerine Göre Memnuniyetine Yönelik Fark Analizi

Değişkenler	N	Memnuniyet		Kruskal Wallis H Testi	
		Ort.	S.S.	χ^2	p
Evet	94	3,85	0,60	15,588	0,000
Hayır	87	3,61	0,81		
Kararsızım	119	3,65	0,61		

Notlar: Lojistik sektörüne dair devlet teşviklerine ilişkin gruplar arasında homojenlik (Levene Testi $F=9,220$, $p=0,000$) söz konusu olmadığından, dağılımın normallik varsayımını (Kolmogorov-Smirnov= $4,488$, $p = 000$) yerine getirememesinden yani normal dağılım göstermemesinden ve üç grup olmasından dolayı Kruskal Wallis H Testi kullanılmıştır.

Tablo incelendiğinde devlet teşviklerine göre memnuniyetleri açısından istatistiksel bakımdan anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Lojistik alanında devlet teşviklerinin yeterli düzeyde olduğunu ifade eden katılımcıların, (3,85) memnuniyetlere yönelik ifadeler daha fazla katıldığı söylenebilir. Diğer bir ifade ile devlet teşviklerinin yetersiz olduğunu ifade eden ve kararsız olduğunu belirten katılımcılara göre daha fazla memnuniyete sahip olduğu sonucuna ulaşılabilir. Bu doğrultuda kurulan “ **H₇**: Lojistik Sektörlerine Yapılan Devlet Teşviki ve Memnuniyet İlişkisi arasında anlamlı farklılıklar vardır.” **H₇** kabul edilmiştir.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada 2015-2016 eğitim öğretim döneminde lojistik bölümü öğrencilerinin farklı il ve bölgeler de üniversitenin kendilerine sunmuş olduğu hizmetlerin kalitesine ilişkin algı düzeylerinin ölçülmesi ve bu değişkenlerin arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Bu kapsamda öğrencilerin en çok memnun olduğu “okulumuz lojistik alanındaki gelişmeleri takip etmemize yardımcı olur.” ifadesi yer almış, en az memnuniyet düzeyi ise, “okulumda lojistikle alakalı sosyal ve kültürel alanda yeterli düzeyde faaliyet yapılır.” ifadesi yer almıştır.

Buna paralel olarak genel anlamda uygulama sonuçları değerlendirildiğinde:

Araştırma da 7 adet hipotez oluşturulmuş, bu hipotezler de öğrencilerin cinsiyetleri ve yaşları ile memnuniyet ölçeği arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Ancak öğrencilerin gelirleri, bölümleri, okul yönetimleri, yatırım kararları ve lojistik sektörüne yapılan devlet teşvikleri ile memnuniyet ölçeği arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Bu çalışma ile beraber lojistik bölümü öğrencilerinin kendilerini hem bölümleri noktasında hem de sosyal çevre ile işbirliği noktasında, gerek özel sektör lojistik temsilcileri gerekse kamu daki lojistik sektör temsilcileri bir araya getirilerek bu olguda iyileşmeye gidilebilir.

Yine üniversitelerin lojistik bölümlerindeki öğrenciler ile özel sektör arasında üniversite-sanayi iş birliği gibi bir çalışmaya giderek kaliteyi ve verimliliği artırabilir.

Ayrıca üniversiteye yeni giren öğrencilere gelecekteki kariyerleri hakkında sürekli bilgiler verilmeli ve danışmanlık hizmeti uzman kişiler tarafından sağlanmalıdır. Böylece öğrencilerde lojistik bölümü ile ilgili farkındalık oluşturulabilir.

Yine üniversiteye girişleri ile birlikte yarı zamanlı iş imkanları sağlanmalı, proje katılımları çeşitli sosyal organizasyonlar ve etkinlikler ile desteklenmelidir.

Başka bir unsurda, akademik olarak her yıl derslerde uygulamalı otomasyon programlarına yer verilmeli ve öğrencilerin okumuş oldukları bölümün misyon ve vizyonu farkındalığı sağlanmalıdır.

Lojistik bölümünde 2.sınıf öğrencilerinin iş hayatına adapte edilmeleri için staj imkanları artırılmalı, uygulamaya ve iş dünyasına yönelik derslerin sayısını arttıracak üniversite katalogları geliştirilmelidir.

Yapılan bu çalışma sonucunda ulaşılan sonuçlar, üniversitelere, sanayi ve ticaret odalarına ve konu ile ilgili çalışma yapan akademisyenlere ve lojistik sektöründe bulunan yöneticilere katkı sağlayacaktır. Ayrıca araştırmanın lojistik öğrencileri üzerinde yapıldığı göz önüne alındığında, lojistik bölümünde okuyan öğrenci ve akademisyenlere yol gösterici olacaktır.

Kaynakça

Akan, B. (2014) Toplam Kalite Yönetimi Çerçevesinde Öğrenci Memnuniyeti: Namık Kemal Üniversitesi Hayrabolu Meslek Yüksekokulu Uygulaması, Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi

Athiyaman, A. (1997) Linking Student Satisfaction and Service Quality Perceptions: The case of University Education. *European Journal of Marketing*

Avcı, U, Sayılır, A, Hizmet Kalitesi Çerçevesinde Çalışanların Rolüne ve Yeterliliklerine İlişkin Karşılaştırmalı Bir İnceleme, Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi,2006

Bulgan, U, Gürdal, G. (2005) Hizmet Kalitesi Ölçülebilir mi? Bilgi Hizmetlerinin Organizasyonu ve Pazarlaması, ÜNAK'05, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul

Clemes, M. D., Gan, C. E. C., Kao, T. H. University Student Satisfaction: An Empirical Analysis, *Journal of Marketing for Higher Education*,2008

Elliott, K. M, Healy, M. A. Key Factors Influencing Student Satisfaction Related to Recruitment and Retention, *Journal of Marketing for Higher Education*, 2001

Erdoğan, E, Bulut,E. İşletme Bölümü Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması,Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi, Cilt 11, Sayı 26, 2015 *Int. Journal of Management Economics and Business*, 2015

Okumuş, A , Yasin, B.Yapı Market Misterlerinin Hizmet Kalitesi Değerlendirmelerine Göre Pazar Bölümlerinin İncelenmesi, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Ocak- Haziran, 2007

Oldfield, B. M , Baron, S.Student Perceptions of Service Quality in a UK University, *Business and Management Faculty, Quality Assurance in Education*, 2000

Öney,N.Ç. Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Şili Bölgesinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir,1998

Sökmen, A. Öğrenci Memnuniyetine Yönelik Ankara'daki Bir Meslek Yüksekokulunda Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, 2011

Şahin, İ, Zoraloğlu, Y. R, Fırat, N. Ş. Üniversite Öğrencilerinin Yaşam amaçları, Eğitsel Hedefleri Üniversite Öğreniminden Beklentileri ve Memnuniyet Durumları, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 2011

Taşkın, E , Durmaz, Y. Lojistik Faaliyetler, Detay Yayıncılık, Ankara, 2012

Tayyar, N ,Dilşeker, F.Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Hizmet Kalitesi ve İmajın Öğrenci Memnuniyetine Etkisi, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* Bahar, 2012

Yamak, U.Üretim Yönetimi, Alfa Basım Yayım, İstanbul,1999