



YÜKSEKÖĞRETİMDE HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ: GÜVENİLİRLİK VE GEÇERLİLİK ANALİZİ

Hakan BEKTAŞ*

Sema ULUTÜRK AKMAN**

Özet

Bu çalışmanın amacı, yükseköğretimde öğrencilere sunulan hizmet kalitesinin ölçümünde kullanılan HEdPERF ölçeğinden yararlanılarak geçerliliği ve güvenilirliği sınanmış bir ölçek oluşturmaktır. Bunun için Açıklayıcı Faktör Analizi ve Doğrulayıcı Faktör Analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, söz konusu ölçeğin Türkiye’de yükseköğretim kurumlarının sunduğu hizmet kalitesinin ölçümünde geçerli ve güvenilir bir ölçme aracı olarak kullanılabilceğini göstermektedir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi Ölçeği, Doğrulayıcı Faktör Analizi, Yükseköğretim.

Jel Sınıflaması: C38, A22.

Abstract

The purpose of this study is to constitute a HEdPERF scale used to measure the quality of service offered to students in higher education that has been tested to establish the validity and reliability. Thus, Explanatory Factor Analysis and Confirmatory Factor Analysis have been used. The findings shows that the scale of the quality of service offered by institutions of higher education in Turkey is a reliable and valid measure could be used as a measurement tool.

Keywords: Service Quality Scale, Confirmatory Factor Analysis, Higher Education.

Jel Classification: C38, A22.

* Araş. Gör. , İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Ekonometri Bölümü, Beyazıt-İstanbul, Tel: (0212) 440 00 00 / 11509, E-posta: hbektas@istanbul.edu.tr

** Yard. Doç. Dr. , İstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, Ekonometri Bölümü, Beyazıt-İstanbul, Tel: (0212) 440 00 00 / 11658, E-posta: akmans@istanbul.edu.tr