

İSTANBUL BİLGİ ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ PROGRAMLAR ENSTİTÜSÜ  
BESLENME VE DİYETETİK YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN KURUM  
YEMEKHANELERİNDEKİ TOPLU YEMEK HİZMETİNDEN  
MEMNUNİYETLERİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Zeynep BENLİ

118505016

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uğur KEVENK

İSTANBUL

2022

**ÜNİVERSİTE ÖĞRENCİLERİNİN KURUM YEMEKHANELERİNDEKİ  
TOPLU YEMEK HİZMETİNDEN MEMNUNİYETLERİNİN  
DEĞERLENDİRİLMESİ**

**EVALUATION OF UNIVERSITY STUDENTS' SATISFACTION WITH  
MASS MEAL SERVICE IN INSTITUTIONAL CAFETERIA**

Zeynep Benli

118505016

**Tez Danışmanı:** Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uğur (İmza)  
KEVENK  
İstanbul Bilgi Üniversitesi

**Jüri Üyesi:** Dr. Öğr. Üyesi Birsen DEMİREL (İmza)  
İstanbul Bilgi Üniversitesi

**Jüri Üyesi:** Prof. Dr. Fatma ÇELİK (İmza)  
Biruni Üniversitesi

Tezin Onaylandığı Tarih: 21.10.2022

Toplam Sayfa Sayısı: 93

Anahtar Kelimeler (Türkçe)

Anahtar Kelimeler (İngilizce)

- 1) Hizmet Kalitesi
- 2) Memnuniyet
- 3) Öğrenci Yemekhanesi
- 4) Toplu Beslenme Hizmetleri
- 5) Üniversite

- 1) Service Quality
- 2) Satisfaction
- 3) Student Cafeteria
- 4) Mass Catering Services
- 5) University

## **BEYAN**

Bu tez çalışmasının kendi çalışmam olduğunu, tezin planlanmasından yazılmasına kadar tüm aşamalarda etik dışı hiçbir davranışımın olmadığını, tezimdaki bütün bilgileri akademik ve etik kurallar içinde elde ettiğimi, bu tez çalışması ile elde edilmeyen bütün bilgi ve yorumlar için kaynak gösterdiğimi ve bu kaynakları da kaynaklar listesine aldığımı, yine bu tezin çalışılması ve yazımı sırasında patent ve telif haklarımı ihlal edici bir davranışımın olmadığını beyan ederim.

Zeynep Benli

## TEŞEKKÜR

Çalışmalarda bana değerli bilgileriyle yol gösteren tez danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Uğur Kevenk'e,

Mesleki bilgi ve tecrübesiyle benden hiçbir zaman desteğini esirgemeyen değerli hocam Dr. Öğr. Üyesi Birsen Demirel'e,

Her zaman yanımda olup bana maddi ve manevi desteklerini hiç esirgemeyen sevgili babam Erdoğan Özdil'e, annem Güler Özdil'e ve ablam Canan Güral'a,

Tüm bu süreçte bana hep destek olan canım eşim Bekir Benli'ye teşekkürü bir borç bilirim.

## İÇİNDEKİLER

BEYAN.....	iii
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR .....	vii
TABLO LİSTESİ.....	viii
ÖZET.....	x
ABSTRACT .....	xi
GİRİŞ .....	1
1. GENEL BİLGİLER.....	4
1.1. TOPLU BESLENME HİZMETİNİN TANIMI VE ÖĞRENCİLER İÇİN ÖNEMİ.....	4
1.2. TOPLU BESLENME KURULUŞLARININ SINIFLANDIRILMASI .	8
1.3.TOPLU BESLENME KURULUŞLARINDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	9
1.4. TOPLU BESLENME SİSTEMİNDE SERVİS HİZMET KALİTESİNİ ETKİLEYEN ETMENLER.....	11
1.4.1. Menü Kalitesi .....	12
1.4.2. Hizmet Kalitesi .....	14
1.4.3. Hizmet Sunulan Servis Ortamı.....	14
1.4.4. Maliyet.....	15
2. GEREÇ VE YÖNTEM .....	17
2.1. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI .....	17
2.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ.....	17
2.3. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ .....	17
2.3.1. Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri .....	18

2.3.2. Araştırmaya Dahil Edilmeme Kriterleri .....	18
2.4. VERİLERİN TOPLANMASI .....	18
2.5. VERİ TOPLAMA ARACI .....	18
2.5. VERİLERİN İSTATİKSEL DEĞERLENDİRİLMESİ .....	19
2.6. ÇALIŞMANIN SINIRLILIKLARI .....	20
3. BULGULAR.....	21
4. TARTIŞMA.....	55
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	62
KAYNAKÇA.....	65
EKLER.....	73
EK-1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU .....	73
EK-2: ÖĞRENCİ YEMEKHANESİ MEMNUNİYET ANKETİ .....	74
EK-3:ÖĞRENCİLERİN YEMEKHANE HİZMET KALİTESİ PUANLARININ NORMALLİK TESTLERİ.....	78
EK-4: ÖZGEÇMİŞ.....	79
EK-5: ETİK KURUL ONAYI .....	82

## KISALTMALAR

<b>ABD</b>	Amerika Birleşik Devletleri
<b>ACSI</b>	American Customer Service Index
<b>BKİ</b>	Beden Kütle İndeksi
<b>MEB</b>	Millî Eğitim Bakanlığı
<b>SPSS</b>	Statistical Package for Social Sciences
<b>TBH</b>	Toplu Beslenme Hizmeti
<b>TBS</b>	Toplu Beslenme Sistemi
<b>TBYK</b>	Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlar
<b>T.C.</b>	Türkiye Cumhuriyeti

## TABLO LİSTESİ

<b>Tablo 1.1.</b> Toplu Beslenme Hizmeti Verilen Kuruluşlar .....	8
<b>Tablo 3.1.</b> Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı .....	22
<b>Tablo 3.2.</b> Öğrencilerin Antropometrik Ölçümlerine Göre Dağılımı .....	23
<b>Tablo 3.3.</b> Öğrencilerin BKİ Sınıflamalarına Göre Dağılımı .....	24
<b>Tablo 3.4.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanları .....	25
<b>Tablo 3.5.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Fiziki Görünüm Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım .....	26
<b>Tablo 3.6.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenirlilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım .....	28
<b>Tablo 3.7.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Heveslilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım .....	30
<b>Tablo 3.8.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Duyarlılık Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım .....	32
<b>Tablo 3.9.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Kuruma Bağlılık Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım .....	34
<b>Tablo 3.10.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği- Yeterlilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtların Dağılımı .....	36
<b>Tablo 3.11.</b> Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Yemeğin Organoleptik Özelliği Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım.....	38
<b>Tablo 3.12.</b> Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması .....	40
<b>Tablo 3.13.</b> Öğrencilerin Yaşları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Arasındaki Korelasyonlar .....	42
<b>Tablo 3.14.</b> Öğrencilerin Medeni Durumuna Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması .....	43
<b>Tablo 3.15.</b> Öğrencilerin Eğitim Düzeyine Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması .....	45
<b>Tablo 3.16.</b> Öğrencilerin Kampüslere Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması .....	47

<b>Tablo 3.17.</b> Öğrencilerin Sınıfına Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması .....	49
<b>Tablo 3.18.</b> Öğrencilerin Aylık Harçlığına Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması.....	51
<b>Tablo 3.19.</b> Öğrencilerin BKİ Değerleri ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Arasındaki Korelasyonlar .....	53

## ÖZET

Toplu beslenme hizmetleri sunulan kurumlar, insanlara evlerinin dışında yemek hizmeti sunan kurumlardır. Sanayileşme ile çalışan nüfusun artması, kadınlarımızın çalışma hayatına atılmaları ve evde yemek yapacak zaman bulamamaları, sosyal hayatın gelişmesi gibi durumlar bu kurumların hayatımızda daha önemli bir rol almaya başlamasına neden olmuştur. Toplu beslenme hizmeti veren kurumlardan olan öğrenci yemekhaneleri, yoğun bir ders programına sahip olan öğrencilerin yeterli ve dengeli beslenmeleri için çok büyük öneme sahiptir. Bu çalışmada da eğitimleri süresince beslenme ihtiyaçlarını toplu beslenme hizmeti aldıkları kampüs yemekhanesinde gideren öğrencilerin memnuniyetlerinin öğrenilmesi hedeflenmiştir. Bu araştırma İstanbul Bilgi Üniversitesinin Dolapdere, Santral İstanbul, Kuştepe kampüslerinde bulunan üç farklı yemekhanede 26.12.2021 – 24.04.2022 tarihleri arasında yapılmıştır. Toplam 384 öğrenci (%53,39'u kadın, %46,61'i erkek) ile yürütülmüştür. Gönüllü katılımcıların tümüne öğrenci yemekhanesi memnuniyet anketi uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda hizmetlerden fiziki görünüm (%42,97), güvenilirlik (%36,24), yeterlilik (%42,19) ve yemeğin organoleptik özelliklerinden (%37) memnun kaldıkları belirlenmiştir. Heveslilik (%38,24), duyarlılık (%38,60) ve kuruma bağlılık (%49,70) alt boyutlarından ise memnun kalmadıkları görülmüştür. Sonuç olarak, öğrencilerin yemekhane hizmetinden memnuniyetlerinin önemli olduğu, en çok da maliyete önem verdikleri ve yemekhane ücretlerinden memnun olmadıkları tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Memnuniyet, Öğrenci Yemekhanesi, Toplu Beslenme Hizmetleri, Üniversite

## **ABSTRACT**

Institutions that provide catering services are institutions that provide food services to people outside of their homes. Situations such as the increase in the working population with industrialization, the fact that our women started working and they could not find time to cook at home, and the development of social life caused these institutions to take a more important role in our lives. Student cafeterias, which are one of the institutions that provide collective nutrition services, are of great importance for the adequate and balanced nutrition of students who have an intensive course schedule. In this study, it is aimed to learn the satisfaction of the students who meet their nutritional needs in the campus cafeteria, where they receive mass nutrition service during their education. The research was conducted with 384 students (53.39% female, 46.61% male) who ate at the student cafeterias (Dolapdere 34.11%, Santralİstanbul 47.92%, Kuştepe 17.97%) in different campuses of Istanbul Bilgi University. Student cafeteria satisfaction survey was applied to all volunteer participants on different days. As a result of the study, it was determined that they were satisfied with the physical appearance (42.97%), reliability (36.24%), adequacy (42.19%) and the organoleptic characteristics of the food (37%). It was observed that they were not satisfied with the sub-dimensions of enthusiasm (38.24%), sensitivity (38.60%) and commitment to the institution (49.70%). As a result, it has been determined that the satisfaction of the students from the cafeteria service is important, that they give importance to the cost the most and that they are not satisfied with the cafeteria fees.

**Keywords:** Mass Catering Services, Satisfaction, Student Cafeteria, Service Quality, University

## GİRİŞ

Her canlının hayatını devam ettirebilmesi adına beslenmesi gereklidir. Beslenme; fizyolojik, sosyolojik, psikolojik ve ekonomik bir durumdur. Sağlıklı beslenme; büyüme ve gelişme, yaşamın devam ettirilmesi, sağlığın korunması, geliştirilmesi ve iyileştirilmesi, yaşam kalitesinin yükseltilmesi amacıyla besin öğelerinin yeterli ve dengeli miktarlarda vücuda alınmasıdır. Besin öğelerinin herhangi birisi tüketilmediğinde veya gerekenden az veya çok tüketildiğinde, büyüme ve gelişmenin engellendiği, sağlığın bozulduğu bilinmektedir (Ünsal, 2019; Yücecan, 2012).

Toplu beslenme hizmeti, insanların evlerinden uzakta yaşadıkları sürece, çalıştıkları veya kaldıkları yerlerde yemek hizmeti sağlayan kuruluşların servis ettiği besinleri tüketmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu servisi sağlayan şirketler ise “toplu beslenme” sağlanan kuruluşlar olarak isimlendirilmektedir (Oğuz & Altay, 2016). İnsanların giderek değişen yaşam şekilleri ve demografik özellikleri, insanların evlerinin dışında bir aradayken daha fazla yemek yemeye zorunlu kılmıştır. Ayrıca sosyal statüler gereği dışarıda yeme içmenin saygıyı artırması, bireylerin gelir artışı, zaman sorunu nedeniyle daha hızlı ve kolay olduğu için ev dışında yemek yenmesini artırmıştır. Bu sebeple toplu beslenme hizmetinin değeri de artmıştır. Bu durumda da toplu beslenme hizmetinin hedef kitlesini askeri topluluklar, okullar, hastaneler, fabrikalar, oteller gibi toplu olarak ortak bir alanı paylaşan kişiler ve bu çalışmanın kapsamına alınan üniversite öğrencileridir (Erbağcı, 2017).

Toplu beslenme hizmeti sağlayan kuruluşlar hizmet verdiği tüketici kitlesinin (işçiler, öğrenciler, hastalar vb.) özelliklerine uygun kalitede hizmet sunmakla sorumludur. Toplu beslenme hizmetlerinin kaliteli bir şekilde sağlanması, müşterilerin dengeli ve yeterli beslenmelerine yardımcı olmaktadır. Sunulan hizmetin tüketicinin sağlığını olumsuz yönde etkilememesi ve bu hizmetten tüketicinin memnun kalması gerekmektedir (Oğuz & Altay, 2016).

Günümüzde, hayatın her alanında toplumun her kesimi için uygun yiyecek içecek işletmeleri bulunmaktadır. Üniversite öğrencilerinin, akademik ve idari personelin beslenme gereksinimlerini karşılamak için üniversitelerde kurulan yiyecek içecek işletmeleri bu duruma örnektir (Kamış, 2018).

Üniversite öğrencileri, erişkinliğe geçiş dönemindeki bireyleri kapsar. Bu geçiş dönemi ile öğrenciler üniversite eğitimlerinin başlaması ile alıştıkları aile ortamından uzaklaşarak temel ihtiyaçları adına daha çok sorumluluk almaktadır. Böylelikle beslenmelerinde yeni bir dönem başlamaktadır (Erbağcı, 2017; Guagliardo, Lions, Darmon, & Verger, 2011). Bu durumla birlikte üniversitede öğrencilerin yararlanacakları toplu beslenme hizmetlerinin (TBH) gerekliliği de artar. Kampüsün merkezden uzakta olması, öğrencilerin üniversite içinde dinlenme sürelerinin kısıtlı olması ve şehre ulaşım sürelerine uzun olması genellikle öğrencilerin yerleşke içi beslenme hizmetlerinden faydalanmasını zorunlu kılmaktadır. Fakat üniversite kampüsünde hizmet veren toplu beslenme kurumları öğrencilere kısıtlı seçenekler sunmaktadır. Ek olarak üniversite öğrencilerinin yeme ve içme gereksinimlerinin dengeli ve yeterli şekilde sağlanabilmesi amacıyla, kampüs içi TBH veren kuruluşların öğrencilerin günlük beslenme gereksinimlerini karşılaması, sağlıklı, lezzetli ve taze ürünleri sunan menüler oluşturması gerekir (Erbağcı, 2017). Genel olarak gıda sektörü için üniversite öğrencileri “tutsak tüketiciler” olarak kabul edilmektedir. Tutsak tüketiciler; çeşitli nedenlerle yemek hizmeti sağlayan tek bir kuruluşa kısıtlanmış olan tüketiciler olarak tanımlanmaktadır (Demirel, 2022).

Ülkemizde, üniversite öğrencilerinin beslenme alışkanlıkları ile ilgili ciddi sorunlar yaşadıkları yapılan araştırmalarda gözlenmektedir. Bu araştırmalarda, öğrencilerin öğünlere uymamaları, tek öğün tüketmeleri, simit ve sandviç gibi karbonhidrattan zengin yiyecekleri daha fazla tüketmeleri, ekonomik sorunlarının olması, yurтта yaşam olanaklarının zor olması gibi sebepler öğrencilerin yetersiz ve dengesiz beslenmelerine sebebiyet vermektedir (Akdevelioğlu, Gümüş, & Şimşek, 2013).

Toplu yemek hizmetleri sektöründe kaliteyi belirleyen; sunulan yemeğin görünümü, sıcaklığı, lezzeti gibi organoleptik özelliklerinin yanı sıra, sunulan

yemeğin sağlıklı beslenme ilkelerine uygunluğu, yemeklerin birbiriyle uyumu gibi menü özellikleri ve servis hizmetinin sunulduğu fiziksel alan, servis hizmetini sağlayan personel, kullanılan malzemeye olan güven, ürünün tazeliği gibi etkenlerdir. Aksi halde verilen hizmetin kalitesinden söz edilemez (Sönmez, 2020).

Çalışmanın yapıldığı süreçte Covid-19 pandemisinin bir anda patlamış olması tüm toplu beslenme hizmetlerinin her açıdan yeniden gözden geçirildiği, sıkıntılar yaşıadığı bir dönem olmuştur. Restoran işletmeleri ekonomik, sosyal, politik ve teknolojik açıdan etkilemişlerdir, en çok da ekonomik açıdan sıkıntı çektikleri bir dönem olmuştur (Sardar, ve diğerleri, 2022).

Bu bilgilerle birlikte bu çalışmanın amacı, üniversite kampüslerinde TBH veren kuruluşlardan servis alan öğrencilerin yemekhaneden genel memnuniyet düzeylerini ölçmektir.

## **1.1. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ**

-Üniversite öğrencilerinin kampüslerindeki yemekhane ücretlerinden memnuniyetleri düşüktür.

-Üniversite öğrencilerinin kampüslerindeki yemekhane hizmetinden memnuniyet oranları düşüktür.

-Farklı kampüslerde memnuniyet oranları değişkenlik göstermektedir.

## 1. GENEL BİLGİLER

### 1.1. TOPLU BESLENME HİZMETİNİN TANIMI VE ÖĞRENCİLER İÇİN ÖNEMİ

Toplu Beslenme; insanların evlerinden uzakta bu hizmeti veren kurumlarca hazırlanan gıdalarla beslenmesi olarak tanımlanmakta ve bu hizmeti sağlayan kurumlar da “Toplu Beslenme Yapılan Kuruluşlar (TBYK)” veya “Toplu Beslenme Sistemleri (TBS)” olarak isimlendirilmektedir. Catering yiyecek içecek sağlama, ikram hizmeti sağlama manasına gelir ve toplu yemek hizmeti veren şirketler için kullanılan genel bir kavramdır. Bu şirketler genellikle okullara, resmi kuruluşlara, iş yerlerine, düğün-nişan-toplantı gibi toplu organizasyonlara önceden hazırlanarak götürülen yemekleri üreten şirketlerdir. Toplu beslenme sistemlerinde yemek sunma ve üretme hizmetini genellikle catering ya da toplu yemek kuruluşları olarak adlandırılan firmalar vermektedir (Kayalı, 2013; Sezgin & Özkaya, 2014).

Yiyecek içecek işletmeleri farklı şekillerde tanımlanmaktadır. Bu tanımlardan birisi “Yiyecek-içecek işletmeleri belli bir tema içerisinde müşterilerin kişisel tercihlerini, diyetlerini ve dini ihtiyaçlarını dikkate alarak beslenme ve sosyalleşme gereksinimlerini karşılayan endüstrinin bir parçasıdır” şeklindedir. İkinci bir tanım ise “Müşterilerin yeme-içme gereksinimlerini belirli bir ücret karşılığında veren ticari hizmet tesisleri” şeklinde tanımlamıştır (Kamış, 2018). Aynı zamanda toplu beslenme sistemleri, bireylerin beslenme ihtiyacını karşılamının yanı sıra ev dışında yemek yemelerine imkân sağlayarak sosyal bir aktivite rolü de oynar (Tümer, 2008).

Sanayileşme ve teknolojik gelişmeler toplumun evlerinden uzakta hazır yiyeceklerle beslenmesine sebep olmuştur. Günümüzde sanayileşmiş ülkelerdeki nüfusun yarısından çoğu, Türkiye’de ise nüfusun yaklaşık onda biri (silahlı kuvvetler dışında) en az bir öğününü toplu beslenme yapılan yerlerde tüketmektedirler. Bireylerin evlerinden uzakta toplu olarak beslendiği yerler hastaneler, kreşler, yatılı ve yarı yatılı okullar, oteller, lokantalar, kantinler, silahlı kuvvetler, iktisadi devlet kuruluşları, sanayi kuruluşları, huzur evleri olarak

sıralanabilir. Şehir nüfusu çoğaldıkça ve sanayileşme devam ettikçe beslenme ihtiyacını evlerinden uzakta gideren bireylerin oranı daha da yükselecek gibi görünmektedir. ABD’de 12.755 bireye yapılan anket çalışmasına bakıldığında, bir haftada 7 ve/veya daha fazla öğünün restoranlarda veya fastfood olarak tüketildiği tespit edilmiştir (Kayalı, 2013; Yalın Kaya & İlhan, 2018).

Sanayi devrimiyle beraber demiryollarının inşası bireylerin seyahatlerini kolaylaştırmış ve böylece insanların köyden şehre göçleri başlamıştır. Sanayi tesislerinin kurulmasında, köyden şehre göç etkili olmuştur. İşverenler işgücü kaybı olmaması ve personellerinin dengeli ve sağlıklı beslenmesi için toplu yemek hizmetini şirket içinde vermeye çalışmıştır. Bu durum toplu beslenme sisteminin ortaya çıkma sebeplerinin başında gelmektedir (Şen & Şimşek, 2020). Sökmen, 1815 yılında, çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve geliştirilmesi adına çalışanları ve aileleri için büyük bir yemek salonu kuran Robert Owen’ın toplu yemek hizmetlerinin kurucusu olduğunu belirtmektedir (Yarış & Aykol, 2017). Sanayi devrimiyle birlikte sanayinin ve hizmet sektörünün gelişmesi gıda sanayisini de etkilemiş ve yiyecek-içecek işletmeleri gözle görülür bir şekilde ilerleme kaydetmiştir (Tuncer, 2017; Şen & Şimşek, 2020). Gıdaların hazırlanmasının kolaylaşması ve servis olanaklarının artması, gıdaların raf ömrünü uzatılması, gıda işleme aleti ve ekipmanlarının artması gıda sanayisinde ortaya çıkan gelişmelerdir. Bu durum da gıda sanayisinin bir alt dalı olan toplu beslenme sisteminin oluşmasında rol oynamıştır. Toplu beslenme sisteminin ortaya çıkma sebeplerinden bir diğeri de kadınların iş hayatına atılmalarıdır. Kadınların evde geçirdikleri zamanın azalması, bu sebeple evden uzakta daha çok zaman geçirmeleri, evde yemek yapacak zamanlarının azalması bu ihtiyacı ortaya çıkarmıştır (Şen & Şimşek, 2020).

Türk toplumunda ev yemek kültürü yaygın olmasına rağmen, 1930 yılında Bursa Atatürk Caddesi’nde açılan Lezzet Lokantası birkaç yılda yoğun bir taleple karşılaşınca 300 kişilik bir mutfak kurmuştur. Bu mutfak toplu yemek üretiminin Türkiye’deki temelleri olarak görülmektedir. Başlangıç dönemlerinde yemek sektöründe hizmet sağlayan şirketler “tabldotçu” olarak adlandırılmıştır.

Türkiye’de bilinen ilk tabldotçu, Tuna Emre tarafından İstanbul Şişli Terakki Lisesi’nde 1959 yılında kurulmuştur. 1960’lı yılların başında Bursa’da açılan Merkez Bankası şubesi personelleri ve diğer banka şubelerinin tercih ettiği Lezzet Lokantası yeterli alanı sağlayamamış ve çalışanlarda “Bizim lokantaya gelmemiz yerine, siz bizim iş yerimize gelmelisiniz” fikri oluşmuştur ve şirket personellere yemek götürmeye başlamıştır. Bu durum yemek sektöründe taşıma yemek hizmetinin başlangıcı olarak kabul görmektedir (Şen & Şimşek, 2020).

Dışarıda yemek yemenin sebepleri arasında zorunluluk, eğlenmek veya boş zamanı değerlendirmek gibi etmenler bulunmaktadır. Buna bağlı olarak yiyecek içecek hizmetleri hayat tarzı ve geleneklerden etkilenerek uygarlık tarihine paralel olarak gelişmiş, yükselen rekabetle şekillenmiş ve müşteri istekleriyle biçimlenmiştir (Kamış, 2018). Yiyecek içecek sektörü; tüketicilerin ihtiyaçları ve bu ihtiyaca yönelik sunulan ürünün özelliği açısından pazara bağımlılığı çok olan, pazarda oluşabilecek değişimlerden diğer sektörlerle göre daha çok etkilenen bir sektördür. Yiyecek içecek sektöründe faaliyet gösteren kuruluşlardaki sayının sürekli çoğalması, farklı ve yeni türdeki yiyecek içecek tesislerinin hayata geçmesi ve zamanla daha yoğun rekabetin içerisinde faaliyet göstermeleri bu sektörün dinamik yapısı ve pazara bağımlı olması ile açıklanabilir. Gün geçtikçe sayılarının artması sebebi ile de hizmet kuruluşları arasında önemli bir yer edinmiştir (Kamış, 2018; Benli, 2015).

Günümüzde yiyecek ve içecek hizmeti sağlayan küçük veya büyük birçok işletme çeşidi bulunmaktadır. Bu işletmelerin bazıları birincil faaliyetleri olarak müşterilere direkt yiyecek ve içecek hizmeti vermeyi belirlemiştir. Bu tür işletmelere; otellerin yiyecek ve içecek bölümleri, restoranlar, barlar, fastfood restoranları, catering şirketleri ve kafeteryalar örnek verilebilir. Bu işletmelerin haricinde bazı işletmeler de ikincil faaliyetleri olarak yiyecek ve içecek hizmetleri vermektedirler. Sağlık işletmeleri, okullar, lokaller, ulaştırma işletmeleri, endüstriyel işletmeler, huzurevleri, askeriyeler bu tür faaliyet gösteren işletmelerin örnekleridir. Bu işletmeler bünyelerinde çalıştırdığı ve barındırdığı kişilerin beslenme

gereksinimlerini karşılamak durumundadırlar. Bu sebeple de işletmelerinde ikincil faaliyet olarak TBH vermektedirler (Aksu, Korkmaz, & Sünnetçioğlu, 2016).

Yiyecek-içecek hizmetleri müşteriler açısından önem taşımaktadır. Zira insanların değişen yaşam tarzları yiyecek-içecek hizmetlerinin kalitesinden beklentiye de yükseltmiştir. Bunun yanı sıra yiyecek-içecek işletmelerinden, fiziksel ihtiyaçlar dışında hoş vakit geçirme ve saygınlık görme gibi psikolojik ve sosyal ihtiyaçlarının karşılanması için de faydalanılmaktadır (Kamış, 2018).

Çalışma hayatında çok sayıda birey, günde en az bir öğün toplu beslenme hizmetine gereksinim duymakta ve bu hizmetlerden faydalanmaktadır. Üniversitedeki toplu yemek hizmetleri, personel ve öğrencilerin beslenme gereksinimini karşıladığından ve bu faaliyetin kuruluşu destekleyici hizmet kapsamında olması sebebiyle gereken önem verilmelidir (Yarış & Aykol, 2017).

Gençlik dönemi sağlıklı beslenme için özellikle önemli bir zamandır çünkü bu süreçte beslenme alışkanlıkları oluşur ve hayat boyunca böyle kalır. Birçok öğrenci için üniversiteye gitmek önemli değişimleri de içeren geçici bir hayat dönemidir (Ali, 2015; Skubina, Warsewicz, Laskowski, & Jeznach, 2019). Öğrencilerin aile evlerinden uzaklaşmaları, kararlarını bağımsız bir şekilde gerçekleştiriyor olmaları onların hayatında ve yemek alışkanlıkları edinmelerinde önemli bir dönem oluşturmaktadır (Erbağcı, 2017; Guagliardo, Lions, Darmon, & Verger, 2011). Öğrencilerin yemek yemeleri gerektiğinde kampüs dışına çıkmak için daha az zamanlarının olması, kampüs ortamında öğrencilere uygun yemek hizmetleri sağlanmasını daha önemli bir hale getiriyor (Klassen, Trybus, & Kumar, 2005). Bu nedenle kantinler, öğrencilerin günlük beslenmesinde çok önemli bir rol oynar. Üniversite kantinleri öğrencilere uygun hem sağlıklı hem de besin çeşitliliğini sağlayan menüler sunmalıdır (Ali, 2015; Skubina, Warsewicz, Laskowski, & Jeznach, 2019).

## 1.2. TOPLU BESLENME KURULUŞLARININ SINIFLANDIRILMASI

Toplu beslenmenin yaygın olarak yapıldığı yerler okullar, cezaevleri, fastfood restoranlar, askeri kuruluşlar, oteller, hastaneler, fabrikalar, restoranlar ve lokantalar olarak sıralanabilir. Tablo 1’de toplu beslenme hizmeti veren kuruluşlar endüstriyel yemekler ve kurum yemekleri olarak sınıflandırılmıştır (Sönmez, 2020).

**Tablo 1.1.** Toplu Beslenme Hizmeti Verilen Kuruluşlar

TOPLU BESLENME HİZMETİ VERİLEN KURUMLAR	
A- ENDÜSTRİYEL YEMEKLER	B- KURUM YEMEKLERİ
1-İş Plazaları	1-Üniversiteler ve Okullar
2-Merkezi Mutfaklar	2-Hapishaneler
3-Fabrikalar	3-Hastaneler
4-Kamplar	4-Silahlı Kuvvetler
5-Petrol Platformları	5-Huzur Evleri

(Sönmez, 2020)

Literatürde genel kabul gören sınıflandırmalardan birinde yiyecek-içecek işletmelerini; a) kurumsal işletmeler (sanayi işletmelerinde, üniversite kurumlarında ve okullarda, askeri birliklerde, hastanelerde) ve b) ticari işletmeler (özellikli ve geleneksel restoranlar) olmak üzere iki ana başlık altında değerlendirmiştir (Kamış, 2018).

Bir başka sınıflandırma ise;

- Özel/ kamuya ait işyerleri: Kreşler ve yaşlı bakım evleri, çocuk yuvaları, ceza evleri, askeri kuruluşlar

- Sağlıkla ilgili kuruluşlar: Hastaneler, aile sağlığı merkezleri ve ayakta bakım evleri,
- Ticari işletmeler: Alışveriş merkezi, marketlerde bulunan restoranlar, orta ve yüksek fiyatlı restoranlar, pastane ve büfeler, hazır gıda restoranlar, sınırlı menü sunan restoranlar
- Eğitimle ilgili kuruluşlar: Millî Eğitim Bakanlığına (MEB) bağlı okullar, özel okullar, Tarım ve Sağlık Bakanlığına Bağlı okullar, askeri okullar, polis akademileri ve üniversiteler olarak sıralanmıştır (Erbağcı, 2017).

### **1.3. TOPLU BESLENME KURULUŞLARINDA MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ**

Türk Dil Kurumuna göre memnuniyetin sözlük manası “memnun olma, sevinç duyma, sevinme” olarak tanımlanmıştır. Memnuniyet kavramı, tüketici ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla, bir hizmetin veya ürünün tatmin edici bir şekilde sağlanmasına dair müşterideki algı durumu şeklinde açıklanmıştır (Bakır, Arslan, & Gegez, 2016). Bu araştırmada da toplu beslenme hizmetlerinin bir bölümü olan üniversite kampüslerindeki yemekhanelerden memnuniyet düzeyi üzerinde durulmaktadır.

Müşteriye sunulan hizmetin kaliteli olması ya da ürünlerin müşterilerde oluşan beklentileri karşılama ile memnuniyet sağlanabilir. Müşterilerin hizmetten veya herhangi bir üründen memnun olduğunu söylemesi, bu hizmet veya ürüne karşı olumlu bir tutum geliştirmiş olduğu anlamına gelir. Özetle, tüketicilerin herhangi bir objeye veya duruma karşı kendi içlerinde oluşturmuş oldukları tutum, memnuniyet olarak tanımlanabilir (Bakır, Arslan, & Gegez, 2016).

Müşteri memnuniyeti sadece ürün kalitesi ile alakalı olmayabilir. Hizmet sektörü açısından işletmenin atmosferi, çalışan personel, sunulan hizmetin fiyatı, menü ile ilgili çeşitli durumlar memnuniyeti belirleyen faktörler olarak ifade edilebilir. Çalışanların hizmet verdiği kurum içinde ve dışında görev ve sorumluluğundan

duyduğu memnuniyet müşteri-misafir memnuniyetini etkileyen temel faktörler arasında yer almaktadır (Küçükyanan, Demir, & Bulgan, 2018). Müşteri memnuniyeti insandan insana ve üründen ürüne değişebilmektedir. Fakat ürünün en azından tüketicinin gereksinimlerini gidermesi genel bir memnuniyet olarak düşünülebilir. Bu temel beklenti de giderilmez ise bu tatmin, memnuniyetsizliğe dönüşecektir (Karaosmanoğlu, 2017). Hizmet kalitesinin yanı sıra müşteri memnuniyetini aynı zamanda; kullanılan ve servis edilen malzemenin birbiriyle uyumu, tüketilen yemeğin doku bütünlüğü, canlılığı, sertliği yani organoleptik özellikleri de oluşturmaktadır (Çelik, 2012). Yüksek memnuniyet elde etmek, şirketlerin piyasadaki performanslarını artırır. Sonuç olarak bu durum uzun vadeli rekabet avantajı elde etme fırsatı yaratır (Konuk, 2019).

Öğrenci memnuniyetinin incelenmesi birçok açıdan önem taşımaktadır. Öncelikle, öğrenci memnuniyeti zaman içerisinde öğrencilerin sayılarındaki artış, öğrencilere sunulan hizmetlerin çeşitlenmesi, profillerindeki değişme, yeni öğretim modellerinin geliştirilmesi gibi değişen şartlara ve gelişmelere paralel olarak farklılık gösteren dinamik bir kavramdır (Barutçu Yıldırım, Yerin Güneri, & Çapa Aydın, 2015). Rekabetin şiddetli olduğu günümüzde üniversitelerin başarılı olabilmeleri ve ayakta kalabilmeleri adına kurumlarına öğrenci çekebilmeleri önemlidir. Mevcut öğrencilerin memnuniyet düzeyleri, aday öğrencilerin üniversite tercihlerinde önemli bir rol oynamaktadır (Bakır, Arslan, & Gegez, 2016). Öğrencilerin memnuniyeti, kalite düzeyinin belirlenmesinde önemli bir göstergedir (Altaş, 2006). Üniversite öğrencileri evden uzaktayken evde tükettiklerine göre daha çok öğün tüketmektedirler. Dolayısıyla geniş bir restoran yelpazesinde yemek deneyimine sahiptirler. Bu durum da onların kampüs yemek servislerinden beklentilerini artırmıştır (Kwun, 2011).

Üniversite öğrencilerinin sayısının giderek artması toplu yemek hizmetine olan rağbeti artırmakta; aynı zamanda da üniversite içi ve dışı toplu yemek hizmeti sağlayan kuruluşlar arasındaki rekabetin sürekliliğini sağlamaktadır. Bu sebeple, üniversite içi toplu yemek hizmetlerinin gelişmesi zorunlu hale gelmiştir. Çünkü öğrenciler isteklerini kampüslerinde karşılayamazlarsa kampüs dışı toplu yemek

hizmeti veren kuruluşlara gideceklerdir (El- Said & Fathy, 2015). Üniversitelerde öğrencilerin ders saatlerine göre bazen yarım gün, bazen ise tüm gün okulda zaman geçirdikleri bilinmektedir. Bu sebeple öğrenciler, en az bir öğününü okulda yemek durumundadır. Bu yüzden üniversitelerde yemekhaneler, kafeler, kafeteryalar gibi yiyecek-içecek hizmeti verecek kuruluşların olması son derece önemlidir (Sönmez, 2020).

Yeme içmenin sosyal ve kültürel uygulamalardaki evrensel rolü göz önüne alındığında, yiyecek temini öğrenci yaşamında önemli bir rol oynamakta ve dolayısıyla bu tecrübe sonraki yemek hizmeti değerlendirmelerini şekillendirmektedir. Öğrencilerin deneyimlerini ve algılarını şekillendiren, kampüste yiyecek sağlamanın öğrencilerin refahı üzerindeki daha geniş etkilerini de göz önünde bulundurmak gerekir (Lugosi, 2019).

TBH tercihinde müşteriye etkileyen birçok etken bulunur. Müşterilerin TBH tercihinde etkili beş faktör vardır. Bunlar menü çeşitliliği, yemek kalitesi, atmosfer, fiyat ve uygunluktur. Başka bir çalışmada ise, yemeklerin kalitesi, yemeklerin çeşitliliği, fiyatlandırma, konum, ambiyans, öneri, servis hızı, çalışma saatleri, çocuklar için uygunluk ve yeni deneyimler şeklinde belirtilmiştir (Erbağcı, 2017).

Tüm bu bilgiler, öğrencilerin yemekhaneden memnuniyet düzeylerinin kampüs içi yemekhaneden satın almalarını etkilediğini göstermektedir.

#### **1.4. TOPLU BESLENME SİSTEMİNDE SERVİS HİZMET KALİTESİNİ ETKİLEYEN ETMENLER**

Toplu beslenme hizmetini veren kurumlar hizmet verdiği müşteri kitlesinin (öğrenciler, işçiler, hastalar vb.) özelliklerine uygun ve kaliteli hizmet vermek zorundadır (Sönmez, 2020). Amerikan Müşteri Memnuniyeti Endeksi'ne (ACSI) göre, restoranlardaki müşteri memnuniyeti; gıda kalitesi, temizlik, servis hızı ve fiyattan önemli ölçüde etkilenmektedir (Kim, Lee, Kwon, Park, & Back, 2022). Genç yetişkinlerde yiyecek satın alma davranışı en çok lezzetten etkilenir, bunu

uygunluk, maliyet ve sağlıklılık takip eder (Tam, Yassa, Parker, O'connor, & Allman-Farinelli, 2017).

Yemek şirketlerinin gelişimi pazar perspektifine odaklanmalıdır. Bir restoranın çevresi ve servis kalitesi, tüketicilerin yeniden ziyaret etme veya etmeme durumları üzerinde çok önemli bir rol oynamaktadır (Yang & Luo, 2021).

Kampüsteki yemekhane ortamının değerlendirilmesi, üniversite ortamında sunulan yemeklerin kalitesine ilişkin fikir elde edilmesini sağlar. Ayrıca bu değerlendirme yemekhane ortamında değişiklik önerilerinde bulunmak için önemli bir temel oluşturur (Tseng, ve diğerleri, 2015).

#### **1.4.1. Menü Kalitesi**

Günlerini üniversite kampüslerinde çalışarak ve eğitim görerek geçiren milyonlarca insan sayısız öğün, atıştırmalık ve içecek tüketirler. Dolayısıyla kampüslerde kaliteli ve sağlıklı yemeklerin ve içeceklerin olması onlar için çok önemlidir (Rickrode-Fernandez, Kao, Lesser, & Guess, 2021). Yemek servisi operasyonlarının en önemli unsuru olan yemek kalitesi, en çok dikkate alınan konu olmuştur ve tat, aroma, doku ve sıcaklık gibi çeşitli açılardan araştırılmıştır (Kwun, 2011). Kaliteli bir menünün özelliklerini şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Menülerde çeşitliliğin sağlanması: Servisi sağlanan menülerde her besin öğesini karşılayacak özellikte çeşitli yiyeceklerin bulunması sağlanmalıdır. Temel menü planlama kuralları çerçevesinde tüm besin öğeleri çeşitli ve dengeli olacak şekilde menüler planlanmalıdır (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).
2. Menülerde yeterliliğin sağlanması: Yiyeceklerin tadını sevmeme, sindirim problemleri ve alerji gibi olumsuz durumlar da fizyolojik açıdan yiyecek seçimini etkileyen faktörler arasındadır (Uğurlu, 2019). Bu yüzden servisi sağlanan menüler ile hizmet verilen hedef kitlenin cinsiyet, yaş, vücut ağırlığı, özel durumu, fiziksel aktivitesi vb. özelliklerine göre ihtiyaç duyulan besin öğelerinin ve enerjilerinin

standartlara uygun yeterli miktarlarda karşılanabilmesi gerekmektedir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

3. Öğünlere dağılımda denge ve öğün sayısı: Tüketicilerin ihtiyaçlarına uygun olarak planlanan menülerde yeterlilik ilkesi dahilinde öğünler arasında dengeli; çeşitlilik ilkesi dahilinde ise de uygun sayıda menü planının yapılması gerekir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

4. Yüksek besin değeri korunumu: Besin değeri korunumunun sağlanmasında gıdanın işlenmesi, satın alınması, servisi ve üretilmesi gibi aşamalarda uygun hazırlama, pişirme ve depolama tekniklerinin kullanımı önemlidir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

5. Yüksek subjektif kalite: Subjektif kalite bir besinin tüketilebilirlik düzeyini etkileyen koku, renk, görünüm, lezzet vb. organoleptik özelliklerini kapsar. Hem menülerin sunumunda hem de hammadde satın almada sağlıklı beslenme ilkeleri çerçevesinde en yüksek subjektif kalite hedeflenmelidir (T.C. Sağlık Bakanlığı, 2020).

En dikkat çeken kampüs yemekhane menüsü trendi; sağlıklı, uluslararası ve etnik tatlar, spesiyalite kahveler ve diğer içecekler, bunlara ek olarak da al-götür ürünleri gibi promosyonlu ve uygun menüler içerir. Bir araştırmada menülerin, kampüs yemekhane hizmeti müşterileri arasında memnuniyeti artırmada önemli etkileri olduğu doğrulanmıştır. Bu nedenle, yemek servisi yönetiminin temel unsurunun bir parçası olan, menü üzerindeki olumlu algı (örneğin, çeşitlilik, sağlıklı menü, uygun menü, etnik menü ve promosyon menüsü), tüketicinin memnuniyetini artırabilir (Kwun, 2011).

### **1.4.2. Hizmet Kalitesi**

Kalite, bir ürünün tüketiciler tarafından üzerinde durulan veya ima edilen talepleri karşılayabilme yeteneğine sahip özelliklerinin tamamı olarak açıklanabilmektedir (Aygün, 2014). Yiyecek ve içecek işletmelerinde kaliteyi belirleyen müşterilerdir (Serçek, 2018). Kuruluşlarda hizmet kalitesinin belirlenmesinde müşterilerin algıladıkları hizmet ve bu konudaki düşünceleri önemlidir. Herhangi bir kuruluşta, hizmet kalitesinin artırılmasında temel etken hizmet kalitesinin ve müşterilerin bu performans karşısındaki tepkilerinin ölçülmesidir (Fettahlıoğlu, Polat, & Demir, 2016).

Kalite yönetiminin ve hizmet kalitesinin belirlenmesinin en temel ilkesini, müşteri memnuniyeti oluşturmaktadır. Bu sebeple müşteri odaklı hizmet ilkesinin sadece bir ifade olarak kalmaması, uygulama düzeyinde etkili olabilmesi yalnız hizmet verilen kesimlerin beklentilerinin karşılanması ile mümkündür. Bunu başarmanın yolu da hizmetin bu beklentileri sağlamaya odaklanması ve müşteri beklentilerinin neler olduğunun bilinmesidir (Şahin & Şen, 2017).

### **1.4.3. Hizmet Sunulan Servis Ortamı**

Bir restoranın fiziksel ortamı, genellikle tüketicilerin işletmeye girdikten sonra algıladıkları ilk faktördür. Bu anahtar faktör müşterileri tatmin eder ve kendine çeker, uzun vadede de restoranın karını artırarak ekonomik performansı geliştirir (Yang & Luo, 2021).

Önceki çalışmalar, kampüs yemek servis tesisleri memnuniyetleri ve yeniden ziyaret etme niyetleri üzerinde önemli etkileri olan birçok bağlayıcı faktörleri göstermektedir. Bunlar yemekhanenin havalandırılması, renk seçimi, aydınlatması, masa düzeni, yemekhanenin fiziki koşulları, yemekhanenin genel alanı, mutfağı, kullanılan tüm araç gereçlerin temizliği, yemek servisi yapılan bölümü, ortam

temizliği, rahatlık seviyesi, çalışma saatleri ve günleri, atmosfer ve kapasitedir (Kwun, 2011; Uğurlu, 2019).

Üniversitede en çok kullanıcı oranına sahip yeme-içme alanları; beslenme gereksinimi karşılamanın yanı sıra, kullanıcılara sağladığı sosyal atmosferle tercih edilme kararlarını olumlu yönde etkilemektedir (zdeniz, B.N., 2022).

#### **1.4.4. Maliyet**

Müşteriler algıladıkları kaliteyi, tüketim deneyimini ve aynı zamanda kalite ile fiyat arasındaki farkı göz önüne alarak, ürün veya hizmeti değerlendirirler (Kim, Lee, Kwon, Park, & Back, 2022). Kısıtlı gelirleri olan öğrencilerin birçoğunun günlük en az bir öğünlerini kampüs yemekhanelerinde karşılayabilecekleri varsayılmaktadır (Demirel, 2022). Bir araştırmada, düşük sosyo-ekonomik geçmişleri bulunan öğrencilerin kampüs kantinlerini daha az kullandıkları tespit edilmiştir (Lugosi, 2019).

Üniversite ortamında bulunan gıda satış noktalarında fiyat değerişimleri yapılmalı ve sağlıklı gıdaların bulunabilirliği artırılmalıdır. Fiyat değerişimleri, niversite personelinin ve ğrencilerinin satın alma davranışlarını iyileştirmek için uygulanabilecek önemli bir araçtır. Çoğu gıda satış noktası, ürünlerin sağlıklı olup olmadığına bakmaksızın, yiyecek ve içecek ürünlerini referans fiyatlarından daha yüksek fiyatlandırmaktadır (Roy, Soo, Conroy, Wall, & Swinburn, 2019). Kantinlerdeki sağlıklı yiyecek seçimleri; yiyeceklerin kalitesi, fiyatları ve tüketicilerin beslenme bilgileri ile şekillenmektedir (Lugosi, 2019). Üniversitelerin, personelin ve öğrencilerin lezzet tercihlerine hitap ederken aynı zamanda sağlıklı gıda çeşitliliğini ve verilen paranın karşılığını artırması gerekmektedir. Tüketicilerin yiyecek veya içecek satın almamalarının en yaygın nedeni, maliyet veya yiyecek ve içeceklerin düşük gıda değerleridir. Dolayısıyla tüketiciler ya evden yiyecek getirmektedirler ya da kampüs dışından yiyecek almaktadırlar (Roy, Soo, Conroy, Wall, & Swinburn, 2019). Buna karşılık; son zamanlarda

akademisyenler, artık üniversite öğrencilerinin yemek yeme alışkanlıklarında yalnızca daha sofistike, önyargılı ve deneyimli olmakla kalmayıp, aynı zamanda daha fazla ödemeye istekli olduklarını belirtmişlerdir (Ali, 2015).

Öğrenciler, yiyecek için paraları bittiğinde utanmadan, sosyal olarak damgalanmadan veya arkadaşlarının kaynaklarından yararlanmadan eğitimlerine odaklanabildiklerinde, sağlıklı bir yemek ortamında herkes için üniversite deneyimi daha iyi hale gelir (Landry, Gundersen, & Eicher-Miller, 2021).

## 2. GEREÇ VE YÖNTEM

### 2.1. ARAŞTIRMANIN YERİ VE ZAMANI

Bu araştırma İstanbul Bilgi Üniversitesinin Dolapdere, Santralİstanbul, Kuştepe kampüslerinde bulunan yemekhanelerden yemek hizmeti alan öğrencilere, 26.12.2021–24.04.2022 tarihleri arasında çevrimiçi Google Form anketi gönderilerek veriler toplanmıştır.

### 2.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEMİ

Araştırmanın evreni 2021-2022 öğretim yılında İstanbul Bilgi Üniversitesi Kampüslerinde öğrenim gören öğrencilerden oluşmaktadır. Covid-19 pandemisi nedeniyle önceki dönemlere göre daha az tüketicinin olduğu yemekhanelerde araştırma evreninde yer alan birey sayısı net olarak belirlenemediğinden, evreni temsil edecek yeterli sayıda öğrenciye ulaşmak amacıyla evreni bilinmeyen örneklem sayısı formülü kullanılmıştır. Evreni bilinmeyen örnekleme formülüne göre %95 güven düzeyi ve %5 örnekleme hatası ile görüşülmesi gereken kişi sayısı 384'tür.

$$n = \frac{z_{\alpha}^2 p * q}{d^2} \quad n = \frac{(1.96)^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2} = 384$$

### 2.3. ARAŞTIRMANIN ETİK YÖNÜ

Araştırmanın yürütülebilmesi için İstanbul Bilgi Üniversitesi Etik Kurulundan onay alınmıştır (Ek-5). Çalışmaya katılan bireylerin araştırmaya kendi rızaları ile katıldıklarına dair katılımcılara “Bilgilendirilmiş Gönüllü Onam Formu” doldurtulmuştur (Ek-1).

### **2.3.1. Araştırmaya Dahil Edilme Kriterleri**

Örnekleme kapsamında, 2021-2022 eğitim-öğretim yılında İstanbul Bilgi Üniversitesinde eğitim gören öğrenciler araştırmaya dahil edilmiştir.

### **2.3.2. Araştırmaya Dahil Edilmeme Kriterleri**

Örnekleme kapsamında,

-Çalışmaya katılmaya gönüllü olmayanlar

-İstanbul Bilgi Üniversitesi kampüslerindeki yemekhanelerden yemek hizmeti almayan öğrenciler araştırmaya dahil edilmemiştir.

## **2.4. VERİLERİN TOPLANMASI**

Araştırmada kullanılan öğrenci memnuniyeti anketi araştırmacı tarafından Google Form sistemi üzerinden öğrencilere e-posta yolu ile ulaştırılmıştır.

## **2.5. VERİ TOPLAMA ARACI**

Uygulanan formda (Ek-2) toplam 49 soru bulunmaktadır. Form ilk olarak demografik bilgileri içermektedir. Öğrencilerin boy ve kilo bilgileri, kendilerine sorularak elde edilmiştir.

Verilerin toplanmasında Prof. Dr. Mücahit Çelik tarafından geliştirilen Öğrenci Yemekhanesi Memnuniyeti Anketinden (Ek-2) yararlanılmıştır. Anket soruları hizmet kalitesi ölçüm kriterleri (SERVQUAL) göz önünde tutularak geliştirilmiştir. Bu ölçeğin güvenilirliği ve geçerliliğine yönelik güvenilirlik çözümlemesi (reliability analysis) yapılmış ve güvenilirlik katsayısı ( $\alpha=0,917$ ) olarak tespit edilmiştir (Çelik, 2012).

Ankette beşli Likert tekniği kullanılmıştır. En yüksek olumlu tutum bu çalışmanın skalasında 5, en düşük olumsuz tutum ise 1 kabul edilmiştir. Hazırlanan tablolarda, (--) kesinlikle katılmıyorum, (-) katılmıyorum, ( $\pm$ ) kararsızım, (+) katılıyorum, (++) kesinlikle katılıyorum cevap şıklarının sembolize etmektedir. Türkiye’de çoğunlukla 100’lük sistem kullanıldığı için, 1-5 aralığının 100’lük sistemdeki karşılıkları da tablolarda gösterilmiştir. Bütün tablo yorumları da yüzlük sistemdeki değerlere göre yapılmıştır. Sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının 100’lük sistemdeki karşılık ortalamaları bulunmuştur. Kararsızım ( $\pm$ ) seçeneği net bir cevap almak adına devre dışı bırakılarak; (+) katılıyorum ve (++) kesinlikle katılıyorum cevaplarının yüzde ortalamaları toplanarak genel memnun olma yüzdesi tespit edilmiştir. Aynı şekilde (--) kesinlikle katılmıyorum ve (-) katılmıyorum cevaplarının yüzde ortalamaları toplanarak genel memnun olmama yüzdesi elde edilmiştir. Elde edilen iki yüzde karşılaştırılarak o alt boyuttan memnuniyetleri değerlendirilmiştir. Genel ortalamalar baz alınarak yapılan yüzdeler hesaplarının doğru bilgi içermeme ihtimaline karşılık, frekans analizi de yapılarak tabloda ek olarak gösterilmiştir. Tablo yorumlarında frekans analizindeki yüzdeler baz alınmıştır.

Anketten elde edilen veriler doğrultusunda, servis hizmet kalitesi kapsamında; işletme güvenilirliği (kusursuzluk, sözünde durmak), hizmet sunulan mekânın fiziki görünümü, yüklenici firmanın duyarlılığı (zamanında ve hızlı hizmet sunmak, yardımseverlik), yemekhanede yemek yeme hevesi, müşterinin yemekhaneye bağlılığı, yemekhanenin yeterliliği ve sunulan yemeğin organoleptik (duyusal) özellikleri göz önünde tutulmuştur (Çelik, 2012).

## **2.5. VERİLERİN İSTATİKSEL DEĞERLENDİRİLMESİ**

Araştırma verilerinin istatistiksel analizi için Statistical Package for Social Sciences (SPSS) yazılımı kullanılmıştır.

Çalışmaya dahil olan öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesine verdikleri yanıtların güvenirlik testi kapsamında Cronbach Alfa testi uygulanmış ve alfa katsayısı 0,954 bulunmuştur.

Öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımlarına ilişkin bulgular frekans analiziyle belirlenmiş ve Yemekhane Hizmet Kalitesi ölçeğinden aldıkları puanlara ilişkin tanımlayıcı istatistikler puan (1-5 arası) ve puanların yüzde karşılıkları şeklinde verilmiştir.

Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi puanlarının normallik testleri yapılmış olup, Kolmogorov-Smirnov testine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi puanlarının normal dağılım göstermediği ancak çarpıklık-basıklık katsayılarının  $\pm 1,5$  aralığında bulunmasından ve örneklem sayısının uygun olmasından dolayı araştırmada parametrik hipotez testleri kullanılmıştır (Ek-3).

Katılımcıların cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi puanlarının karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t testi; eğitim durumu, kampüs, sınıf ve aylık harçlığa göre Yemekhane Hizmet Kalitesi puanlarının karşılaştırılmasında ise ANOVA testi uygulanmıştır.

Katılımcıların yaş ve BKİ değerleri ile Yemekhane Hizmet Kalitesi puanları arasındaki ilişkiler için Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

## **2.6. ÇALIŞMANIN SINIRLILIKLARI**

Çalışmanın yapılma aşaması Covid-19 pandemi dönemine rastlaması sebebiyle öğrencilerin yemekhaneyi daha az kullanmaları çalışmamızın sınırlılıkları arasındadır. Çalışmamız öğrencilerin beyanları ile sınırlıdır.

### **3. BULGULAR**

Üniversite öğrencilerinin yemekhane memnuniyetlerine ilişkin yapılan bu çalışmada öğrencilere ilişkin demografik özellikler Tablo 3'te verilmiştir.

**Tablo 3.1.** Öğrencilerin Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Cinsiyet</b>		
Kadın	205	53,39
Erkek	179	46,61
<b>Yaş (<math>\bar{x}\pm s</math>)</b>		
	21,90 $\pm$ 3,13	
<b>Medeni durum</b>		
Bekar	368	95,83
Evli	16	4,17
<b>Eğitim durumu</b>		
Ön lisans	65	16,93
Lisans	299	77,86
Lisansüstü	20	5,21
<b>Kampüs</b>		
Dolapdere	131	34,11
Kuştepe	69	17,97
Santralİstanbul	184	47,92
<b>Sınıf</b>		
1. Sınıf	106	27,60
2. Sınıf	96	25,00
3. Sınıf	111	28,91
4. Sınıf	71	18,49
<b>Aylık harçlık</b>		
500 ve altı	52	13,54
500-1000	102	26,56
1000-2000	123	32,03
2000 ve üzeri	107	27,86
<b>Toplam</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Tablo 3.1.'de araştırma kapsamına alınan öğrencilerin sosyo-demografik özelliklerine göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.1. incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin %53,39'unun kadın, %46,61'inin erkek olduğu, katılımcıların yaş ortalamasının 21,90±3,13 olduğu görülmüştür. Öğrencilerin %95,83'ünün medeni durumunun bekar, %4,17'sinin medeni durumunun evli olduğu, %16,93'ünün ön lisans mezunu, %77,86'sının lisans mezunu, %5,21'inin lisansüstü mezunu olduğu, %34,11'inin Dolapdere kampüsünde, %17,97'sinin Kuştepe kampüsünde, %47,92'sinin Santralİstanbul kampüsünde eğitim gördüğü, %27,60'ının 1. sınıf, %25'inin 2. sınıf, %28,91'inin 3. sınıf, %18,49'unun 3. sınıf olduğu, %13,54'ünün aylık harçlık miktarının 500 TL ve altında, %26,56'sının aylık harçlık miktarının 500-1000 TL arasında, %32,03'ünün aylık harçlık miktarının 1000-2000 TL arasında, 27,86'sının aylık harçlık miktarının 2000 TL ve üzerinde olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 3.2.** Öğrencilerin Antropometrik Ölçümlerine Göre Dağılımı

	<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{x} \pm ss</math></b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>
Vücut ağırlığı (kg)	Kadın	205	58,38±10,60	40,00	117,00
	Erkek	179	80,77±18,16	45,00	170,00
Boy uzunluğu (cm)	Kadın	205	165,70±5,19	150,00	180,00
	Erkek	179	180,11±7,53	155,00	200,00
BKİ (kg/m <sup>2</sup> )	Kadın	205	21,24±3,62	14,17	41,95
	Erkek	179	24,80±4,90	14,90	51,32

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma

Tablo 3.2.'de araştırmaya katılan öğrencilerin antropometrik ölçümlerine ait tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 3.2. incelendiğinde, araştırmaya katılan kadın öğrencilerin boy uzunluğu ortalamasının 165,70±5,19 cm, minimum 150 cm, maksimum 180 cm olduğu, vücut ağırlık ortalamasının 58,38±10,60 kg, minimum 40 kg, maksimum 117 kg olduğu, BKİ değeri ortalamasının 21,24±3,62 kg/m<sup>2</sup>, minimum 14,17 kg/m<sup>2</sup>, maksimum 41,95 kg/m<sup>2</sup> olduğu belirlenmiştir.

Erkek öğrencilerin boy uzunluğu ortalamasının  $180,11 \pm 7,53$  cm, minimum 155 cm, maksimum 200 cm olduğu, vücut ağırlık ortalamasının  $80,77 \pm 18,16$  kg, minimum 45 kg, ±maksimum 170 kg olduğu, BKİ değeri ortalamasının  $24,80 \pm 4,90$  kg/m<sup>2</sup>, minimum 14,90kg/m<sup>2</sup>, maksimum 51,32 kg/m<sup>2</sup> olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 3.3.** Öğrencilerin BKİ Sınıflamalarına Göre Dağılımı

<b>BKİ Sınıflaması</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Zayıf	49	12,76
Normal	238	61,98
Hafif şişman	68	17,71
Şişman	29	7,55
<b>Toplam</b>	<b>384</b>	<b>100</b>

Tablo 3.3.'te araştırmaya dahil edilen öğrencilerin BKİ sınıflamalarına göre dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.3. incelendiğinde, katılımcıların %12,76'sının BKİ sınıfına göre zayıf, %61,98'inin BKİ sınıfına göre normal, %17,71'inin BKİ sınıfına göre hafif şişman, %7,55'inin BKİ sınıfına göre şişman olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 3.4.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanları

<b>Alt Boyutlar</b>	<b>n</b>	<b><math>\bar{x}\pm ss</math></b>	<b>Min</b>	<b>-</b>	<b>Max</b>
Fiziki Görünüm	384	3,03±0,83	1,00	-	5,00
Güvenirlilik	384	3,03±0,76	1,00	-	4,83
Heveslilik	384	2,77±0,69	1,00	-	4,33
Duyarlılık	384	2,80±0,89	1,00	-	5,00
Kuruma Bağlılık	384	2,55±0,90	1,00	-	4,50
Yeterlilik	384	3,08±0,75	1,00	-	5,00
Yemeğin Organoleptik Özelliği	384	2,99±0,87	1,00	-	5,00
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	384	2,89±0,67	1,00	-	4,29

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma

Tablo 3.4.'te araştırmaya katılan öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları verilmiştir.

Tablo 3.4 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğine ait Fiziki Görünüm alt boyutundan ortalama 3,03±0,83 puan, minimum 1, maksimum 5 puan, Güvenirlilik alt boyutundan ortalama 3,03±0,76 puan, minimum 1, maksimum 4,83 puan, Heveslilik alt boyutundan ortalama 2,77±0,69 puan, minimum 1, maksimum 4,33 puan, Duyarlılık alt boyutundan ortalama 2,80±0,89 puan, minimum 1, maksimum 5 puan, Kuruma Bağlılık alt boyutundan ortalama 2,55±0,83 puan, minimum 1, maksimum 4,50 puan, Yeterlilik alt boyutundan ortalama 3,08±0,75 puan, minimum 1, maksimum 5 puan, Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutundan ortalama 2,99±0,87 puan, minimum 1, maksimum 5 puan aldıkları, Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genelinden ise ortalama 2,89±0,67 puan, minimum 1, maksimum 4,29 puan aldıkları tespit edilmiştir.

**Tablo 3.5.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Fiziki Görünüm Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtların Dağılımı (n=384)

<b>Fiziki Görünüm</b>	<b>Puan</b>	<b>N</b>					<b>%*</b>				
	$\bar{x} \pm ss$	--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemekhane modern görünümlü bir donanıma sahiptir.	2,67±1,10	66	110	101	98	9	17,1	28,6	26,3	25,5	2,3
Yemekhanenin malzemeleri ve konforu yeterlidir.	2,59±1,13	75	124	79	97	9	19,5	32,2	20,5	25,2	2,3
Yemekhane çalışanları iyi görünümüne sahiptir.	3,64±0,94	17	26	84	209	48	4,4	6,7	21,8	54,4	12,5
Yemek sunumunda kullanılan teçhizat yeterlidir.	3,22±1,11	39	57	98	162	28	10,1	14,8	25,5	42,1	7,2
<b>Ortalama</b>	3,03±0,83	49	79	91	142	24	12,8	20,6	23,6	36,8	6,1
<b>Toplam</b>							33,4**	23,6	42,9***		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.5.'te öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde fiziki görünüm alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.5. incelendiğinde, fiziki görünüm alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzelik karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum “--” ve katılmıyorum “-” seçeneklerinin ortalamalarının toplamları %33,46; kesinlikle katılıyorum “++” ve katılıyorum “+” seçeneklerinin ortalamalarının toplamları ise %42,97 olarak tespit edilmiştir. Kararsızım “±” seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.6.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Güvenirlilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım (n=384)

	Puan $\bar{x} \pm ss$	N					%*				
		--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemekhane, menüsünü haftalık yayımlar	2,79 ± 1,16	71	73	128	90	22	18,4	19	33,3	23,4	5,7
Yemek menüsüne haftalık olarak riayet edilir.	2,91 ± 1,07	56	49	173	86	20	14,5	12,7	45	22,4	5,2
Yemekhane çalışanları hizmetlerini titizlikle yapar.	3,43 ± 1,03	26	37	110	169	42	6,7	9,6	28,6	44	10,9
Yemekhane çalışanları hizmet sunumlarını hatasız yapar.	3,30 ± 1,04	24	60	111	154	35	6,2	15,6	28,9	40,1	9,1
Yemekhane hizmeti alırken kendimi her açıdan güvende hissederim.	2,93 ± 1,12	49	82	125	103	25	12,7	21,3	32,5	26,8	6,5
İstendiği takdirde yemekhane hijyeni ve yemek pişirme alanı müşteriye gösterilir.	2,80 ± 1,06	53	79	163	68	21	13,8	20,5	42,4	17,7	5,4
<b>Ortalama</b>	3,03 ± 0,76	47	63	135	112	28	12,1	16,5	35,2	29	7,1
<b>Toplam</b>							28,6**	35,2	36,2**		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.6.'da öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde güvenilirlik görünüm alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.6. incelendiğinde, güvenilirlik alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdelik karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum "--" ve katılmıyorum "-" seçeneklerinin ortalamalarının toplamları %28,60; kesinlikle katılıyorum "++" ve katılıyorum "+" ortalamalarının toplamları ise %36,24 olarak tespit edilmiştir. Kararsızım "±" seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.7.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Heveslilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım (n=384)

Heveslilik	Puan	N					%*				
	$\bar{x} \pm ss$	--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemekhane görevlileri bir sorun olduğu zaman, sorunu çözmek için samimi olarak ilgilenir	3,34 ±1,02	27	35	140	143	39	7	9,1	36,4	37,2	10,1
Diyet yapan müşterilere yönelik ayrı bir menü sunulur	2,66 ±1,18	78	94	114	75	23	20,3	24,4	29,6	19,5	5,9
Diyabet hastalığı olan müşteriler için ayrı bir menü sunulur	2,52 ±1,06	82	96	140	56	10	21,3	25	36,4	14,5	2,6
Yemekhane hizmeti sunan şirket bir öğünde alınması gereken kaloriye dikkat ediyor.	2,61 ±1,06	68	106	124	78	8	17,7	27,6	32,2	20,3	2
Bir öğünde sunulan menünün ayrıntılı ve toplam kalorisi daha önceden duyurulur	2,19 ±1,06	124	120	86	50	4	32,2	31,25	22,4	13	1
Üniversite yemekhanesinin sunmuş olduğu bir öğünlük kaloriden memnunum	2,63 ±1,09	73	102	111	92	6	19	26,5	28,9	23,9	1,5
Yemekhane çalışanları her zaman müşteriye yardım etmeye istekli ve gönüllüdür	2,86 ±1,31	26	47	110	162	0	6,7	12,2	28,6	42,1	0

Yemek masalarında malzemeler devamlı olarak yenilenir (ekmek, su, baharatlar, vb.)	2,84 ±1,19	69	79	101	114	21	17,9	20,5	26,3	29,6	5,4
Yemekhanenin hijyeni devamlı olarak sağlanır (masa ve yerlerin temizliği vb.).	3,24 ±1,15	42	54	94	156	38	10,9	14	24,4	40,6	9,9
<b>Ortalama</b>	2,77 ± 0,69	65	81	113	103	17	17	21,2	29,5	26,8	4,3
<b>Toplam</b>							38,2**	29,5	31,1***		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları \*\*: -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.7.'de öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde heveslilik görünüm alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.7. incelendiğinde, heveslilik alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdeler karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum "--" ve katılmıyorum "-" seçeneklerinin ortalamalarının toplamaları %38,24; kesinlikle katılıyorum "++" ve katılıyorum "+" seçeneklerinin ortalamalarının toplamaları ise %31,11 olarak tespit edilmiştir. Kararsızım "±" seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.8.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Duyarlılık Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım (n=384)

<b>Duyarlılık</b>	<b>Puan</b> $\bar{x} \pm ss$	<b>N</b>					<b>%*</b>				
		--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemekhane hizmet saatleri tüm kullanıcılara uygun olacak şekilde düzenlenmiştir	2,91 ± 1,21	70	71	84	140	19	18,2	18,4	21,8	36,4	4,9
Yemekhane her müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir.	2,74 ± 1,09	59	102	115	96	12	15,3	26,5	29,9	25	3,1
Yemekhane çalışanları müşterinin menfaatlerinin her şeyin üstünde tutar.	2,74 ± 1,10	71	74	134	95	10	18,4	19,2	34,9	24,7	2,6
Yemekhane çalışanları müşterilerin özel taleplerini anlar ve çözüm üretir.	2,81 ± 1,07	53	92	124	105	10	13,8	23,9	32,2	27,3	2,6
<b>Ortalama</b>	2,80 ± 0,89	63	85	114	109	13	16,5	22,1	29,8	28,4	3,3
<b>Toplam</b>							38,6**	29,8	31,7***		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.8.'de öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde duyarlılık görünüm alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.8. incelendiğinde, duyarlılık alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdeler karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum "--" ve katılmıyorum "-" seçeneklerinin ortalamalarının toplamları %38,60; kesinlikle katılıyorum "++" ve katılıyorum "+" seçeneklerinin ortalamalarının toplamları ise %31,72 olarak tespit edilmiştir. Kararsızım "±" seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.9.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Kuruma Bağlılık Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım (n=384)

<b>Kuruma Bağlılık</b>	<b>Puan</b>	<b>N</b>					<b>%*</b>				
	$\bar{x} \pm ss$	--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemekhane hizmetini kullanmalarını çevremdeki kişilere tavsiye ederim.	2,40 ± 1,20	119	97	70	91	7	30,9	25,2	18,2	23,7	1,8
Alternatifler arasında seçim yapmak zorunda kalsam, yemekhane hizmetini kullanmayı tercih ederim.	2,35 ± 1,14	116	102	89	71	6	30,2	26,5	23,1	18,4	1,5
Yemekhane çalışanlarının ilgi, alaka ve saygısı beni memnun eder.	3,54 ± 1,03	26	28	92	188	50	6,7	7,2	23,9	48,9	13
Sunulan hizmetin kalite ve fiyatı tatmin edicidir.	1,91 ± 1,21	215	60	47	52	10	55,9	15,6	12,2	13,5	2,6
<b>Ortalama</b>	3,08 ± 0,75	119	72	75	101	18	31	18,7	19,4	26,2	4,7
<b>Toplam</b>							49,7**	19,4	30,9***		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.9’da öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde kuruma bağlılık alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.9 incelendiğinde, kuruma bağlılık alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdelik karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum “--” ve katılmıyorum “-” seçeneklerinin ortalamalarının toplamları %49,70; kesinlikle katılıyorum “++” ve katılıyorum “+” seçeneklerinin ortalamalarının toplamları ise %30,95 olarak tespit edilmiştir. “±” şeklinde ifade edilen kararsızım seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.10.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği- Yeterlilik Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtların Dağılımı

Yeterlilik	Puan	N					%*				
	$\bar{x} \pm ss$	--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Çalışan personelin sürekliliği hizmet kalitesini etkiler	3,67 ± 1,05	23	27	73	190	71	5,9	7	19	49,4	18,4
Yemekhane çalışan personel çok az değişiyor (personelin sürekliliği var)	3,35 ± 0,88	20	19	178	142	25	5,2	4,9	46,3	36,9	6,5
Yemekhanenin sunduğu öğlen yemeği hizmetinden memnunum.	2,51 ± 1,25	116	79	81	95	13	30,2	20,5	21	24,7	3,3
Yemekhanenin sunduğu akşam yemeği hizmetinden memnunum	2,35 ± 1,19	129	78	99	68	10	33,5	20,3	25,7	17,7	2,6
Yemekhane çalışanlarının kişisel bakım ve temizliğinden memnunum	3,33 ± 1,02	34	27	131	164	28	8,8	7	34,1	42,7	7,2
Yemekhane çalışanlarının mesleki bilgi ve birikimlerinden memnunum (garson, aşçı vb.)	3,25 ± 0,98	31	32	155	143	23	8	8,3	40,3	37,2	5,9
<b>Ortalama</b>	2,99 ± 0,87	59	44	120	134	28	15,3	11,4	31,1	34,8	7,3
<b>Toplam</b>							26,7**		31,1	42,1***	

**Tablo 3.10. devamı;**

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.10'da öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde yeterlilik alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.10. incelendiğinde, yeterlilik alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdeler karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum "--" ve katılmıyorum "-" seçeneklerinin ortalamalarının toplamaları %26,7; kesinlikle katılıyorum "++" ve katılıyorum "+" seçeneklerinin ortalamalarının toplamaları ise %42,19 olarak tespit edilmiştir. "±" şeklinde ifade edilen kararsızım seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

**Tablo 3.11.** Öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Yemeğin Organoleptik Özelliği Alt Boyutuna Verdikleri Yanıtlara Göre Dağılım (n=384)

Yemeğin Organoleptik Özelliği	Puan	N					%*				
	$\bar{x} \pm ss$	--	-	±	+	++	--	-	±	+	++
Yemeğin doku bütünlüğü korunmuş yapıdadır (yemeği oluşturan malzemeler birbiri içine erimemiştir)	3,02 ± 1,13	53	62	111	140	18	13,8	16,1	28,9	36,4	4,6
Hazırlanan yemekler parlak, canlı, yapıldığı malzemenin rengi baskındır.	2,91 ± 1,11	57	70	120	124	13	14,8	18,2	31,2	32,2	3,3
Yemekte kullanılan malzemenin baskın kokusu vardır.	3,02 ± 0,97	28	79	149	113	15	7,2	20,5	38,8	29,4	3,9
Kullanılan besinler uyumlu ve hoştur	3,05 ± 1,07	44	61	124	140	15	11,4	15,8	32,2	36,4	3,9
Yemeğin hazırlanmasında kullanılan malzemeler optimum sertlikte/yumuşaklıktadır.	2,95 ± 1,05	44	77	131	120	12	11,4	20	34,1	31,2	3,1
<b>Ortalama</b>	2,89 ± 0,67	45	70	127	127	15	11,8	18,2	33,1	33,2	3,8
<b>Toplam</b>							30**	33,1	37***		

--: Kesinlikle katılmıyorum -: Katılmıyorum ±: Kararsızım +: Katılıyorum ++: Kesinlikle Katılıyorum

$\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma N: Frekans \*: Sorulara verilen puanların ortalamalarının yüzde karşılıkları

\*\* : -- ve - yüzde ortalamalarının toplamı \*\*\*: + ve ++ yüzde ortalamalarının toplamı

Tablo 3.11.'de öğrencilerin Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğinde yemeğin organoleptik özellikleri alt boyutuna verdikleri yanıtların dağılımı verilmiştir.

Tablo 3.11. incelendiğinde, yemeğin organoleptik özellikleri alt boyutundaki sorulara verilen cevapların puan ortalamalarının yüzdeler karşılıklarına bakıldığında kesinlikle katılmıyorum "--" ve katılmıyorum "-" seçeneklerinin ortalamalarının toplamları %30; kesinlikle katılıyorum "++" ve katılıyorum "+" seçeneklerinin ortalamalarının toplamları ise %37,0 olarak tespit edilmiştir. "±" şeklinde ifade edilen kararsızım seçeneği ise ortalamaya dahil edilmemiştir.

Öğrencilerin demografik özelliklerine göre yemekhane hizmet kalitesi ölçeği puanlarının dağılımları aşağıdaki tablolarda verilmiştir.

**Tablo 3.12.** Öğrencilerin Cinsiyetine Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

	Cinsiyet	n	$\bar{x} \pm ss$	t	p
Fiziki Görünüm	Kadın	205	2,96 ± 0,83	-1,605	0,109
	Erkek	179	3,10 ± 0,83		
Güvenirlilik	Kadın	205	2,96 ± 0,74	-1,974	0,049*
	Erkek	179	3,11 ± 0,78		
Heveslilik	Kadın	205	2,71 ± 0,66	-1,859	0,064
	Erkek	179	2,84 ± 0,71		
Duyarlılık	Kadın	205	2,79 ± 0,89	-0,319	0,750
	Erkek	179	2,82 ± 0,90		
Kuruma Bağlılık	Kadın	205	2,46 ± 0,88	-2,052	0,041*
	Erkek	179	2,65 ± 0,92		
Yeterlilik	Kadın	205	2,99 ± 0,75	-2,521	0,012*
	Erkek	179	3,18 ± 0,73		
Yemeğin Organoleptik Özelliği	Kadın	205	2,95 ± 0,90	-0,906	0,365
	Erkek	179	3,03 ± 0,83		
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	Kadın	205	2,83 ± 0,67	-1,957	0,051
	Erkek	179	2,97 ± 0,66		

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma

Tablo 3.12.'de öğrencilerin cinsiyetine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları bağımsız örneklem t testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.12. incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan bireylerin cinsiyetine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğine ait Güvenilirlik, Kuruma bağlılık ve Yeterlilik alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Erkek öğrencilerin Güvenilirlik, Kuruma bağlılık ve Yeterlilik puanlarının, kadın öğrencilerin Güvenilirlik, Kuruma bağlılık ve Yeterlilik puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek hesaplanmıştır.

Öğrencilerin cinsiyetine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin Fiziki görünüm, Heveslilik, Duyarlılık ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark yoktur ( $p>0,05$ ). Kadın ve erkek öğrencilerin Fiziki görünüm, Heveslilik, Duyarlılık ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları benzerdir.

**Tablo 3.13.** Öğrencilerin Yaşları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Arasındaki Korelasyonlar (n=384)

<b>Alt Boyutlar</b>		<b>Yaş</b>
Fiziki Görünüm	r	0,000
	p	0,994
Güvenirlilik	r	-0,052
	p	0,312
Heveslilik	r	-0,086
	p	0,091
Duyarlılık	r	-0,011
	p	0,826
Kuruma Bağlılık	r	0,008
	p	0,872
Yeterlilik	r	0,000
	p	0,995
Yemeğin Organoleptik Özelliği	r	-0,059
	p	0,249
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	r	-0,041
	p	0,425

r: Pearson Korelasyon Katsayısı

Tablo 3.13.'te öğrencilerin yaşları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanlarının arasındaki korelasyonlar verilmiştir.

Tablo 3.13. incelendiğinde, araştırma kapsamına alınan öğrencilerin yaşları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğe ait Fiziki görünüm, Güvenirlilik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde korelasyon olmadığı belirlenmiştir ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3.14.** Öğrencilerin Medeni Durumuna Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Medeni durum	n	$\bar{x} \pm ss$	t	p
Fiziki Görünüm	Bekar	368	2,99 ± 0,82	-4,018	0,000*
	Evli	16	3,83 ± 0,70		
Güvenilirlik	Bekar	368	3,01 ± 0,77	-2,095	0,037*
	Evli	16	3,42 ± 0,51		
Heveslilik	Bekar	368	2,75 ± 0,69	-2,141	0,033*
	Evli	16	3,13 ± 0,58		
Duyarlılık	Bekar	368	2,79 ± 0,89	-1,277	0,203
	Evli	16	3,08 ± 0,84		
Kuruma Bağlılık	Bekar	368	2,52 ± 0,90	-2,841	0,005*
	Evli	16	3,17 ± 0,76		
Yeterlilik	Bekar	368	3,06 ± 0,76	-1,352	0,177
	Evli	16	3,32 ± 0,52		
Yemeğin Organoleptik Özelliği	Bekar	368	2,98 ± 0,88	-1,165	0,245
	Evli	16	3,24 ± 0,55		
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	Bekar	368	2,88 ± 0,67	-2,445	0,015*
	Evli	16	3,29 ± 0,41		

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma

Tablo 3.14.'te öğrencilerin medeni durumuna göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları bağımsız örneklem t testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.14. incelendiğinde, araştırmaya dahil olan öğrencilerin medeni durumuna göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin Fiziki görünüm, Güvenilirlik, Heveslilik ve Kuruma bağlılık puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olduğu belirlenmiştir (p<0,05). Medeni durumu evli olan katılımcıların Fiziki görünüm, Güvenilirlik, Heveslilik ve Kuruma bağlılık puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları, medeni durumu bekar olan katılımcıların Fiziki görünüm, Güvenilirlik, Heveslilik ve Kuruma bağlılık puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Katılımcı öğrencilerin Duyarlılık, Yeterlilik

ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark bulunmamaktadır ( $p>0,05$ ). Evli ve bekar öğrencilerin Duyarlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları benzer bulunmuştur.

**Tablo 3.15.** Öğrencilerin Eğitim Düzeyine Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Eğitim düzeyi	n	$\bar{x} \pm ss$	Min	Max	F	p	Fark
Fiziki Görünüm	Ön lisans	65	2,87 ± 0,84	1,00	4,50	1,742	0,177	
	Lisans	299	3,05 ± 0,84	1,00	5,00			
	Lisansüstü	20	3,20 ± 0,65	1,50	4,50			
Güvenirlilik	Ön lisans	65	3,02 ± 0,81	1,00	4,33	0,042	0,959	
	Lisans	299	3,02 ± 0,76	1,00	4,83			
	Lisansüstü	20	3,08 ± 0,68	1,50	4,33			
Heveslilik	Ön lisans	65	2,87 ± 0,79	1,00	4,22	1,508	0,223	
	Lisans	299	2,74 ± 0,66	1,00	4,33			
	Lisansüstü	20	2,92 ± 0,60	1,33	3,56			
Duyarlılık	Ön lisans	65	2,98 ± 0,89	1,00	4,25	4,321	0,014*	1-3 2-3
	Lisans	299	2,73 ± 0,89	1,00	5,00			
	Lisansüstü	20	3,21 ± 0,80	1,50	4,50			
Kuruma Bağlılık	Ön lisans	65	2,73 ± 0,94	1,00	4,00	2,974	0,052	
	Lisans	299	2,49 ± 0,88	1,00	4,50			
	Lisansüstü	20	2,84 ± 0,97	1,50	4,50			
Yeterlilik	Ön lisans	65	3,08 ± 0,82	1,00	4,00	0,225	0,799	
	Lisans	299	3,07 ± 0,74	1,00	5,00			
	Lisansüstü	20	3,18 ± 0,58	1,83	3,83			
Yemeğin Organoleptik Özelliği	Ön lisans	65	3,11 ± 0,90	1,00	5,00	1,845	0,159	
	Lisans	299	2,98 ± 0,87	1,00	5,00			
	Lisansüstü	20	2,69 ± 0,58	1,60	4,00			
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	Ön lisans	65	2,96 ± 0,76	1,00	4,00	0,694	0,500	
	Lisans	299	2,87 ± 0,65	1,00	4,29			
	Lisansüstü	20	3,01 ± 0,52	1,76	4,00			

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma F: ANOVA testi

Tablo 3.15'te öğrencilerin eğitim düzeyine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları ANOVA testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.15. incelendiğinde, araştırmaya dahil olan öğrencilerin eğitim düzeyine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğine ait Duyarlılık alt boyutundan almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olduğu tespit

edilmiştir ( $p<0,05$ ). Lisansüstü mezunu olan öğrencilerin Duyarlılık puanları, lisans mezunu olan ve ön lisans mezunu olan öğrencilerin Duyarlılık puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Öğrencilerin eğitim düzeyine göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin Fiziki görünüm, Güvenirlilik, Heveslilik, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ).

**Tablo 3.16.** Öğrencilerin Kampüslere Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Kampüs	n	$\bar{x} \pm ss$	Min	Max	F	p	Fark
Fiziki Görünüm	Dolapdere	131	2,89 ± 0,85	1,00	5,00	7,687	0,001*	1-3
	Kuştepe	69	2,84 ± 0,88	1,00	4,50			
	Santralİstanbul	184	3,20 ± 0,76	1,00	5,00			
Güvenirlilik	Dolapdere	131	3,03 ± 0,77	1,00	4,67	0,460	0,632	
	Kuştepe	69	2,95 ± 0,83	1,00	4,33			
	Santralİstanbul	184	3,06 ± 0,73	1,00	4,83			
Heveslilik	Dolapdere	131	2,73 ± 0,67	1,00	4,00	0,369	0,692	
	Kuştepe	69	2,82 ± 0,82	1,00	4,22			
	Santralİstanbul	184	2,77 ± 0,64	1,00	4,33			
Duyarlılık	Dolapdere	131	2,78 ± 0,93	1,00	5,00	0,408	0,665	
	Kuştepe	69	2,89 ± 0,93	1,00	4,25			
	Santralİstanbul	184	2,78 ± 0,85	1,00	5,00			
Kuruma Bağlılık	Dolapdere	131	2,46 ± 0,93	1,00	4,50	1,063	0,346	
	Kuştepe	69	2,62 ± 0,94	1,00	4,00			
	Santralİstanbul	184	2,59 ± 0,87	1,00	4,00			
Yeterlilik	Dolapdere	131	3,05 ± 0,75	1,00	4,50	1,003	0,368	
	Kuştepe	69	2,99 ± 0,85	1,00	4,00			
	Santralİstanbul	184	3,13 ± 0,71	1,00	5,00			
Yemeğin Organoleptik Özelliği	Dolapdere	131	2,88 ± 0,90	1,00	4,80	1,603	0,203	
	Kuştepe	69	3,04 ± 0,93	1,00	5,00			
	Santralİstanbul	184	3,05 ± 0,81	1,00	5,00			
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	Dolapdere	131	2,84 ± 0,69	1,05	4,13	0,802	0,449	
	Kuştepe	69	2,88 ± 0,79	1,00	4,00			
	Santralİstanbul	184	2,94 ± 0,60	1,00	4,29			

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma F: ANOVA testi

Tablo 3.16.'da öğrencilerin öğrenim gördüğü kampüse göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları ANOVA testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.16. incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin öğrenim gördüğü kampüse göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğine ait Fiziki görünüm alt boyutundan almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde

fark olduğu belirlenmiştir ( $p < 0,05$ ). Santral İstanbul kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin Fiziki görünüm puanları, Dolapdere kampüsünde ve Kuştepe kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin Fiziki görünüm puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Öğrencilerin öğrenim gördüğü kampüse göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin Güvenirlilik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark yoktur ( $p > 0,05$ ). Öğrencilerin öğrenim gördüğü kampüs fark etmeksizin Güvenirlilik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları benzer bulunmuştur.

**Tablo 3.17.** Öğrencilerin Sınıfına Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Sınıf	n	$\bar{x} \pm ss$	Min	Max	F	p	Fark
Fiziki Görünüm	1. Sınıf	106	3,02 ± 0,87	1,00	4,50	5,265	0,001*	1-4
	2. Sınıf	96	3,00 ± 0,75	1,00	4,50			2-4
	3. Sınıf	111	2,86 ± 0,86	1,00	5,00			3-4
	4. Sınıf	71	3,35 ± 0,74	1,75	5,00			
Güvenirlilik	1. Sınıf	106	3,08 ± 0,72	1,00	4,50	0,550	0,648	
	2. Sınıf	96	2,98 ± 0,77	1,00	4,50			
	3. Sınıf	111	2,98 ± 0,79	1,00	4,83			
	4. Sınıf	71	3,08 ± 0,78	1,33	4,83			
Heveslilik	1. Sınıf	106	2,81 ± 0,71	1,00	4,00	1,869	0,134	
	2. Sınıf	96	2,83 ± 0,66	1,22	4,22			
	3. Sınıf	111	2,64 ± 0,69	1,00	4,00			
	4. Sınıf	71	2,83 ± 0,66	1,33	4,33			
Duyarlılık	1. Sınıf	106	2,90 ± 0,92	1,00	5,00	1,819	0,143	
	2. Sınıf	96	2,84 ± 0,84	1,00	4,25			
	3. Sınıf	111	2,64 ± 0,91	1,00	5,00			
	4. Sınıf	71	2,86 ± 0,87	1,00	4,00			
Kuruma Bağlılık	1. Sınıf	106	2,54 ± 0,86	1,00	4,50	0,764	0,515	
	2. Sınıf	96	2,60 ± 0,92	1,00	4,50			
	3. Sınıf	111	2,45 ± 0,99	1,00	4,25			
	4. Sınıf	71	2,64 ± 0,79	1,00	4,00			
Yeterlilik	1. Sınıf	106	3,04 ± 0,80	1,00	4,67	0,993	0,396	
	2. Sınıf	96	3,03 ± 0,72	1,00	4,50			
	3. Sınıf	111	3,06 ± 0,74	1,00	4,50			
	4. Sınıf	71	3,21 ± 0,71	1,17	5,00			
Yemeğin Organoleptik Özelliği	1. Sınıf	106	2,94 ± 0,90	1,00	5,00	0,588	0,623	
	2. Sınıf	96	2,99 ± 0,85	1,00	5,00			
	3. Sınıf	111	2,97 ± 0,87	1,00	4,80			
	4. Sınıf	71	3,11 ± 0,84	1,00	5,00			
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	1. Sınıf	106	2,91 ± 0,67	1,00	4,13	1,292	0,277	
	2. Sınıf	96	2,90 ± 0,65	1,29	4,00			
	3. Sınıf	111	2,81 ± 0,69	1,00	4,08			
	4. Sınıf	71	3,00 ± 0,63	1,58	4,29			

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma F: ANOVA testi

Tablo 3.17.'de öğrencilerin sınıfına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları ANOVA testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.17 incelendiğinde, araştırmaya katılan öğrencilerin sınıfına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeğine ait Fiziki görünüm alt boyutundan almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olduğu belirlenmiştir ( $p<0,05$ ). 4. sınıf olan öğrencilerin Fiziki görünüm puanları, 1. sınıf olan, 2. sınıf olan ve 3. sınıf olan öğrencilerin Fiziki görünüm puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek hesaplanmıştır. Öğrencilerin öğrenim gördüğü sınıfa göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğe ait Güvenirlik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark bulunmadığı saptanmıştır ( $p>0,05$ ). 1. sınıf olan, 2. sınıf olan, 3. sınıf olan ve 4. sınıf olan öğrencilerin Güvenirlik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları benzerdir.

**Tablo 3.18.** Öğrencilerin Aylık Harçlığına Göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Karşılaştırılması

Alt Boyutlar	Aylık harçlık	n	$\bar{x} \pm s$	Min	Max	F	p	Fark
Fiziki Görünüm	500 ve altı	52	2,61 ± 0,89	1,00	4,00	6,580	0,000*	
	500-1000	102	2,97 ± 0,79	1,25	4,50			
	1000-2000	123	3,16 ± 0,81	1,00	5,00			
	2000 ve üzeri	107	3,13 ± 0,80	1,50	5,00			
Güvenirlilik	500 ve altı	52	2,86 ± 0,82	1,00	4,00	3,559	0,014*	
	500-1000	102	2,90 ± 0,77	1,00	4,50			
	1000-2000	123	3,18 ± 0,75	1,17	4,83			
	2000 ve üzeri	107	3,06 ± 0,72	1,00	4,33			
Heveslilik	500 ve altı	52	2,53 ± 0,78	1,00	4,00	4,893	0,002*	
	500-1000	102	2,69 ± 0,67	1,11	4,00			
	1000-2000	123	2,93 ± 0,61	1,44	4,33			
	2000 ve üzeri	107	2,77 ± 0,69	1,00	4,22			
Duyarlılık	500 ve altı	52	2,63 ± 0,88	1,00	4,00	1,848	0,138	
	500-1000	102	2,71 ± 0,92	1,00	4,25			
	1000-2000	123	2,93 ± 0,80	1,00	5,00			
	2000 ve üzeri	107	2,82 ± 0,95	1,00	5,00			
Kuruma Bağlılık	500 ve altı	52	2,44 ± 0,99	1,00	4,25	2,657	0,048*	
	500-1000	102	2,37 ± 0,88	1,00	4,00			
	1000-2000	123	2,66 ± 0,85	1,00	4,00			
	2000 ve üzeri	107	2,65 ± 0,93	1,00	4,50			
Yeterlilik	500 ve altı	52	2,84 ± 0,87	1,00	4,17	3,909	0,009*	
	500-1000	102	2,98 ± 0,77	1,00	4,67			
	1000-2000	123	3,21 ± 0,73	1,67	5,00			
	2000 ve üzeri	107	3,12 ± 0,65	1,00	4,33			
Yemeğin Organoleptik Özelliği	500 ve altı	52	2,67 ± 0,92	1,00	4,00	3,966	0,008*	
	500-1000	102	2,95 ± 0,87	1,00	5,00			
	1000-2000	123	3,15 ± 0,83	1,00	5,00			
	2000 ve üzeri	107	3,00 ± 0,85	1,00	4,60			
Yemekhane Hizmet Kalitesi	500 ve altı	52	2,66 ± 0,77	1,00	4,00	4,993	0,002*	
	500-1000	102	2,80 ± 0,65	1,37	4,00			
	1000-2000	123	3,04 ± 0,61	1,66	4,29			
	2000 ve üzeri	107	2,93 ± 0,66	1,05	4,13			

\*p<0,05  $\bar{x}$ : Ortalama ss: Standart Sapma F: ANOVA testi

Tablo 3.18.'de öğrencilerin aylık harçlığına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları ANOVA testi kullanılarak karşılaştırılmıştır.

Tablo 3.18. incelendiğinde, araştırmaya dahil olan öğrencilerin aylık harçlığına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin Fiziki görünüm, Güvenirlik, Heveslilik, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği alt boyutlarından almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark olduğu görülmüştür ( $p<0,05$ ). Aylık harçlığı 1000-2000 TL arasında olan öğrencilerin Fiziki görünüm, Güvenirlik, Heveslilik, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları, aylık harçlığı 500 TL ve altında olan, aylık harçlığı 500-1000 TL arasında olan ve aylık harçlığı 2000 ve üstü olan öğrencilerin Fiziki görünüm, Güvenirlik, Heveslilik, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Katılımcı öğrencilerin aylık harçlığına göre Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği alt boyutu olan Duyarlılık puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde fark yoktur ( $p>0,05$ ). Aylık harçlık miktarlarına bakılmaksızın katılımcı öğrencilerin Duyarlılık alt boyutundan almış oldukları puanlar benzerdir.

**Tablo 3.19.** Öğrencilerin BKİ Değerleri ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği Puanlarının Arasındaki Korelasyonlar

<b>Alt Boyutlar</b>		<b>BKİ</b>
Fiziki Görünüm	r	-0,084
	p	0,102
Güvenirlilik	r	-0,064
	p	0,212
Heveslilik	r	-0,021
	p	0,675
Duyarlılık	r	-0,048
	p	0,352
Kuruma Bağlılık	r	-0,002
	p	0,965
Yeterlilik	r	-0,003
	p	0,947
Yemeğin Organoleptik Özelliği	r	-0,065
	p	0,207
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	r	-0,046
	p	0,365

r: Pearson Korelasyon Katsayısı

Tablo 3.19.'da öğrencilerin BKİ değerleri ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği puanları arasındaki korelasyonlar verilmiştir.

Tablo 3.19. incelendiğinde, katılımcı öğrencilerin BKİ değerleri ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları ve ölçeğin alt boyutları olan Fiziki görünüm, Güvenirlilik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliğinden almış oldukları puanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı düzeyde korelasyon olmadığı görülmüştür ( $p>0,05$ ). BKİ değerleri artan öğrencilerin Fiziki görünüm, Güvenirlilik, Heveslilik, Duyarlılık, Kuruma bağlılık,

Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları azalmaktadır, fakat bu durum istatistiksel olarak anlamlı düzeyde değildir.

#### 4. TARTIŞMA

Toplu beslenme hizmetinde üniversite öğrencileri en büyük tüketici grubudur. Yemek servisinin kalitesi sadece öğrencilerin sağlığını doğrudan etkilemekle kalmaz; aynı zamanda öğrencilerin zihinsel tutumunu, mutluluğunu ve öğrenme etkinliğini de etkiler. Ayrıca öğrencilerin okul hayatından genel memnuniyetlerini de etkilemektedir. (Binge, Xufen, Guoying, & Tingting, 2012). Aldığı hizmetten tatmin olan müşteri, kuruma olan bağlılığını artırmakta ve bunun sonucunda kurumların gelirlerinde artışlar tespit edilmektedir (Midilli, 2011). Öğrencilerin yemekhaneden memnuniyetleri hem öğrenciye hem de toplu beslenme hizmeti sağlayan şirkete olumlu etki sağlayacaktır.

Müşteri memnuniyeti, ürünün işlevi ile müşterinin beklentisi arasındaki bir karşılaştırmadan kaynaklanan müşterilerin zevk alma veya memnuniyetsizlik hissini ifade eder (Tahanisaz & Shokuhyar, 2020). Müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak ve tüketici deneyimine dikkat etmek, müşteri memnuniyetini artırabilir, müşteri sadakati kazandırabilir ve pazardaki rekabette öne çıkarabilir (Wang ve diğerleri, 2021).

Bu çalışmada İstanbul Bilgi Üniversitesi öğrencilerinin 3 farklı kampüste aldıkları yemekhane hizmetinden memnuniyetleri ve bunları etkileyen etmenleri belirlemek amacıyla planlanmıştır.

Yapılan bir araştırmada öğrencilerinin demografik özelliklerine bakıldığında çoğunluğun kadın (%74,4) olduğu ve yaş aralığının 21-22 yaş grubunda (%58,9) olduğu saptanmıştır (Demirel, 2022). Bizim çalışmamızda da benzer sonuçlara varılmıştır. Araştırmamıza katılan 384 kişinin 205'i kadın (%53,3), 179'u ise erkek (%46,6) olarak tespit edilmiştir. Yaş ortalaması ise  $21,9 \pm 3,13$ 'tür.

Yapılan bir çalışmaya katılan 250 öğrencinin 244'ü (%97,6) bekar, 6'sının (%2,4) ise evli olduğu belirlenmiştir (Uslu, A. & Karakoyunlu, F., 2022). Bizim çalışmamızda ise öğrencilerin 368'i bekar (%95,83), 16'sı ise evli (%4,17) olarak tespit edilmiştir.

Araştırmamıza ön lisans eğitim düzeyinden 65 kişi, lisans eğitim düzeyinden 299 kişi, lisansüstü eğitim düzeyinden 20 kişi katılmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin eğitim gördüğü kampüslere göre dağılımları; Dolapdere 131 kişi (%34,11), Kuştepe 69 kişi (%17,97), Santralİstanbul 184 kişi (%47,92) şeklindedir.

Araştırmamıza katılan öğrencilerin 106'sı (%27,6) 1.sınıf, 96'sı (%25) 2.sınıf, 111'i (%28,91) 3.sınıf ve 71'i (%18,49) 4.sınıf öğrencisidir. Yapılan başka bir çalışmada ise öğrencilerin (463 öğrenci) sınıf düzeylerine göre dağılımları; 1.sınıf %26,6, 2.sınıf %27,4, 3.sınıf %23,8, 4.sınıf %22,2 şeklindedir (Mirzeoğlu, A. D. & Güneş, B., 2022). Başka bir araştırmada da katılan öğrencilerin (273 öğrenci) sınıf düzeyleri incelenmiş ve 1.Sınıftan 14 kişinin (%5.1), 2.Sınıftan 111 kişinin (%40.7), 3.Sınıftan 106 kişinin (%38.8) ve 4.Sınıftan 42 kişinin (%15.4) araştırmaya katıldığı gözlenmiştir (Akbulut, Ş., Höbek Akarsu, R. & Şahan, Ö., 2022).

Öğrencilerin aylık gelirlere göre dağılımları; 500TL ve altı 52 kişi (%13,54), 500-1000TL arası 102 kişi (%26,56), 1000-2000TL arası 123 kişi (%32,03), 2000TL üzeri 107 kişi (%27,86) şeklindedir. Yapılan benzer bir çalışmada aylık gelirler 500TL ve altı, 501-1000TL, 1001-1500TL, 1501-2000TL, 2001-2500TL, 2500TL ve üstü olarak gruplandırılmış ve çoğunluğun (%44,8) 500-1000TL geliri olduğu saptanmıştır (Uslu, A. & Karakoyunlu, F., 2022).

Çalışmamıza dahil olan öğrencilerin antropometrik ölçümleri incelendiğinde; kadınların ortalama boy uzunlukları 165,7 cm, erkeklerin 180,1 cm olduğu tespit edilmiştir. Vücut ağırlıkları ise kadınlarda ortalama 58,38 iken, erkeklerde 80,77 olarak saptanmıştır. Çalışmaya katılan öğrencilerin BKİ ortalama değerlerine bakıldığında; kadınların BKİ ortalamaları 21,24 (normal aralıkta), erkeklerin BKİ ortalamaları ise 24,80 (normal aralıkta) olduğu belirlenmiştir. BKİ değerlerine göre dağılımda; 49 kişi (%12,76) zayıf, 238 kişi (%61,98) normal, 68 kişi (%17,71) hafif şişman, 29 kişi (%7,55) ise şişman aralığındadır.

Keskin ve arkadaşları 2022 yılında yaptıkları bir çalışmada, çalışmaya katılan bireylerin boy ortalamasını  $169.20 \pm 8.736$ , kilo ortalamasını  $74.16 \pm 14.58$ , BKİ

ortalamasını ise  $25.81 \pm 4.37$  olarak tespit etmişlerdir. Beden kütle indeks değerlerinin cinsiyete göre dağılımlarına baktıklarında da kadınlarda  $25.16 \pm 4.64$ , erkeklerde  $26.45 \pm 4$  olduğunu gözlemlemişlerdir (Keskin, Y. , Akar, Y. , Erdem, Ö. & Erol, S., 2022).

Çalışmamızda yemekhanenin fiziki görünüm yüzdelerinde memnun olma %42,97, memnun olmama ise %33,46 olarak tespit edilmiştir. Genel olarak fiziki görünümünden öğrencilerin memnun oldukları sonucuna varılmıştır. Kampüslere göre fiziki görünüm değerlendirildiğinde, Santralİstanbul kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin fiziki görünüm puanları, Dolapdere kampüsünde ve Kuştepe kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin Fiziki görünüm puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur. Bunun sebebi santralİstanbul kampüsünün en geniş kampüs olması ve daha çok özen gösterilmiş olma ihtimali olabilir. 4.sınıf öğrencilerinin fiziki görünüm puanları diğer sınıflara göre anlamlı derecede yüksek bulunmuştur. Evli olan öğrencilerin ise fiziki görünüm alt boyutu puanları bekar öğrencilere göre anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Yapılan bir çalışmada, algılanan hizmet kalitesi faktörleri arasında yer alan fiziksel koşulların tavsiye etmede ve tekrar tercih etmede etkisinin bulunduğu sonucuna varılmıştır (Arlı, 2012). Başka bir çalışmada ise, en düşük düzeyde algılanan hizmet kalitesi boyutunun “fiziksel özellikler” boyutu olduğu tespit edilmiştir (Giritoğlu, 2019). Ünal ve arkadaşlarının çalışmasında, restoran atmosferinin tüketicilerin duygularını, duyguların tüketici memnuniyetini ve memnuniyetin de davranışsal sadakati etkilediği görülmüştür (Ünal, Akkuş, & Akkuş, 2014). Ortam atmosferine bakılan bir araştırmada, katılımcıların restoran atmosferi algılamalarının tekrar ziyaret isteği üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir (Karaca & Köroğlu, 2018).

Bu çalışmada yemekhanenin güvenilirlik alt boyutu (işletmenin kusursuzluğu ve sözünde durması) yüzdelerinde puanlarına bakıldığında %36,24’ünün memnun olduğu, %28,6’sının ise memnun olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuca göre öğrencilerin hizmet aldıkları yemekhaneye olan güvenlerinin yüksek olduğu ve kendilerini hijyenik ve güvenilir bir ortamda hissettikleri söylenebilir.

Heveslilik alt boyutuna (yemekhanede yemek yeme hevesi) baktığımızda ise memnun olanların oranı %31,11, memnun olmayanların oranı ise %38,24 olarak görülmektedir. Elde ettiğimiz sonuçlar, bize öğrencilerin yemekhanede yemek yeme heveslerinin düşük olduğunu göstermiştir.

Yaptığımız bu araştırmada elde edilen verilere göre lisansüstü öğrencilerinin duyarlılık alt boyutu (yemekhanenin öğrencilere yönelik yardımseverliği ve anlayışlı olması) puanlarının anlamlı oranda yüksek olduğu görülmüştür. Aynı zamanda duyarlılık alt boyutu genel ortalama yüzdelerinde memnun olma durumları %31,72, memnun olmama durumları ise %38,60 olarak tespit edilmiştir. Duyarlılık genel memnuniyet oranları değerlendirildiğinde öğrencilerin yemekhanenin ilgisinden memnun kalmadıkları tespit edilmiştir.

Satın alınan üründen fayda gören ve memnun kalan müşteri diğer bireylerinde faydalanması için ürün veya hizmeti tavsiye etmektedir (Erdogan, A., Yetim, A. A., & Şirin, E. F., 2022). Öğrenci memnuniyetinin tavsiye etme niyeti üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkilerinin olduğu saptanmıştır (Uslu, A. & Karakoyunlu, F., 2022). Elde edilen verilerde kuruma bağlılık alt boyutunda memnuniyet oranı %30,95, memnun olmama durumu ise %49,70 olarak tespit edilmiştir. Öğrencilerin yemekhaneye karşı bir bağlılık hissetmedikleri ve gerektiğinde çoğu öğrencinin yemekhaneyi tavsiye etmeyecekleri sonucuna ulaşılmıştır.

Yeterlilik alt boyutu (personelin yeterliliği) sonuçlarına baktığımızda ise memnuniyet oranı %42,19 olarak daha yüksek bulunmuştur. Yeterli bulunmayan öğrencilerin ortalamaları ise %26,7'dir. Sonuç olarak öğrenciler verilen yemek ve personel hizmetinin yeterliliğinden genel olarak memnundur.

Yapılan araştırmaya göre yemekhanede çıkan yemeklerin organoleptik özelliklerine öğrencilerin verdikleri puanların ortalamalarının yüzde karşılıklarında memnun olma oranları %37, memnun olmama oranları ise %30 olarak bulunmuştur. Sonuç olarak yemeğin organoleptik özelliklerinden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Yapılan başka bir çalışmada, ankete katılanların %56,4'ü servis edilen ürünün organoleptik özelliğinin yetersiz olduğu vurgulanmıştır. Bu

sebeple yemeklerde kullanılan malzemelerin birbiriyle uyumlu olmasına daha fazla önem verilmesi sonucuna varılmıştır (Çelik, 2012). Başka bir araştırmada ise yiyecek ve içeceklerin lezzet, aroma, doku, sıcaklık, renk, şekil, parlaklık, görünüm, tazelik ve kıvam gibi özelliklerinin yemekhane memnuniyetini tespit etmede önemli bir rolünün olduğu belirtilmiştir (Demirel, 2022).

Elde edilen verilere bakıldığında erkekler ve kadınlar arasında fiziki görünüm, heveslilik, duyarlılık ve yemeğin organoleptik özelliklerinde herhangi bir anlamlı fark bulunmamıştır. Bunun aksine güvenilirlik, kuruma bağlılık ve yeterlilik alt boyutlarında erkek öğrencilerin puanlarının anlamlı oranda yüksek olduğu tespit edilmiştir. Başka bir araştırmada; erkek ile kadının farklı satın alma davranışlarına sahip olduğunu ve kadınların marka ile bağ kurup tekrar satın alma sürecinde erkeklere göre daha toleranslı oldukları belirtilmiştir (Mittal & Kamakura, 2001). Yapılan bir çalışmadaki sonuçlar kadınların erkeklere kıyasla daha zor memnun olduğu yönündedir. (Karaosmanoğlu, 2017). Cinsiyet, öğrencilerin yemekleri sevmemelerinde belirleyici bir rol oynuyor gibi görünmektedir. 2012 yılında gerçekleştirilen bir araştırmada erkeklerin yetersiz beslenme yerine maliyet, tat ve düşük kaliteyi seçme olasılığı önemli ölçüde daha yüksek bulunmuştur (Boek, Bianco-Simeral, Chan, & Goto, 2012).

Aylık harçlığı 1000-2000TL arası olan öğrencilerin genel puanları diğer harçlık sınıflarına göre anlamlı derecede yüksek tespit edilmiştir. Ayrıca anketteki “Sunulan hizmetin kalite ve fiyatı tatmin edicidir” sorusuna verilen cevap ortalamalarında memnuniyetsizlik oranı (%71,6) memnuniyet oranına (%16,1) göre oldukça yüksek bulunmuştur. Yapılan bir araştırmada müşterilerin hizmet değerlendirme süreçlerinde fiyatı kritik bir sinyal olarak gördükleri belirlenmiştir; bu nedenle, tüketicilerin hizmet memnuniyetine yönelik duyguları, ne kadar ödediklerine ve hizmet deneyimlerinin çevrimiçi incelemeler yazmak için memnuniyet verecek kadar olumlu veya olumsuz olmasına bağlı olarak değişebilir (Kim, Lee, Kwon, Park, & Back, 2022). Farklı bir çalışma sonucunda neredeyse tüm katılımcılar (%90) daha ucuz yemek istemişlerdir ve sağlıklı çeşitlerde indirim talep etmişlerdir (Tam, Yassa, Parker, O'connor, & Allman-Farinelli, 2017).

Yapılan başka bir çalışmada ankete katılanların çoğu, üniversitede daha ucuz yiyecekler (%75) ve daha sağlıklı seçeneklerin seçilmesi için parasal teşvikler (%66) istedi ve sürdürülebilir seçeneklerin seçilmesi için teşviklere (%60) ilgi gösterdi. Personelden ziyade öğrenciler daha ucuz yemek menüleri istedi (Roy, Soo, Conroy, Wall, & Swinburn, 2019).

Yapılan benzer bir çalışmada genel yemek ve içecek tatmini sonucu incelenmiş, memnuniyet oranı 0-10 puan arasında değerlendirilmiş ve bireylerin ortalama tatmin puanlarının  $5.5 \pm 2$  olduğu tespit edilmiştir (Tam, Yassa, Parker, O'connor, & Allman-Farinelli, 2017). Bizim çalışmamızda yemekhane hizmet kalitesi ortalama puanı 1-5 puan arasından  $2,89 \pm 0,67$  olarak tespit edilmiştir.

Yapılan bir çalışmada “Yemek sektöründeki şirketler kendi aralarında örgütsel yapı oluşturmalı ve öncelikle fiyat politikası olmak üzere sektöre ait problemlerin çözümü için ortak girişimlerde bulunmalıdır” sonucuna varılmıştır (Yalım Kaya & İlhan, 2018). Bizim çalışmamızda da buna benzer bir sonuç olarak, öğrencilerin kampüs yemekhanelerinden aldıkları hizmetinin maliyetinden memnun olmadıkları saptanmıştır (%71,6). Yaşlılar ile yapılan başka bir çalışmada servis kalitesi memnuniyet puanı  $3.6 \pm 0.7$  (5 puan üzerinden), ve memnun olma oranının %65,1 olduğu tespit edilmiştir (Aytekin Şahin & Caferoğlu, 2021).

Serhan ve arkadaşları, katılımcıların üniversite yemekhanesinde sunulan hizmet kalitesine ilişkin genel algılarının, ortalamanın üzerinde olduğunu tespit etmişlerdir (hizmet kalitesi için genel ortalama 5 puan üzerinden 3,53'tür). Yiyecek ve içecek kalitesi, müşteri memnuniyetini etkileyen ikinci en önemli unsur olmuştur. Aynı zamanda tüm hizmet niteliklerinin, genel memnuniyet oranı üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Çoğu müşteri kafeteryada yemeye devam etmek istediğinden, üniversite yönetimine önerilen en yaygın iyileştirmeler arasında, daha besleyici yiyecekler sunarak diyet kalitesinin iyileştirilmesi yer almıştır. Sonuç olarak besleyici ürün çeşitliliği artırılmalı, ürün servis sıcaklığına dikkat edilmeli ve ürünlerin tazeliğine dikkat edilmelidir (Serhan & Serhan, 2019).

Öğrenci memnuniyetini araştıran bir çalışmada öğrencilerin kendilerini daha fazla ifade etmelerine olanak tanıyan üniversitelerden daha memnun oldukları, yemekhane hizmetinin ise bu konuda önemli bir faktör olduğu görölmektedir (Özkan, ene, & Parim, 2018).

Sonuç olarak, öğrencilerin yemekhane hizmetinden memnuniyetlerinin önemli olduğu, en çok da maliyete önem verdikleri ve yemekhane ücretlerinden memnun olmadıkları tespit edilmiştir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Yapılan bu araştırmanın amacı öğrencilerin kampüslerinde aldıkları yemekhane hizmetinden ne derece memnun olduklarını saptamaktır. Araştırmanın sonuçlarını sıralamak gerekirse;

1. Araştırmaya katılan 384 kişinin 205'i kadın (%53,3), 179'u ise erkek (%46,6) olarak tespit edilmiştir.
2. Çalışmaya katılan öğrencilerin yaş ortalaması  $21,9 \pm 3,13$ 'tür.
3. Çalışmamıza dahil olan öğrencilerden 368 kişisi bekar (%95,83), 16 kişisi ise evlidir (%4,17).
4. Araştırmaya ön lisans eğitim düzeyinden 65 kişi, lisans eğitim düzeyinden 299 kişi, lisansüstü eğitim düzeyinden 20 kişi katılmıştır.
5. Çalışmaya katılan öğrencilerin eğitim gördüğü kampüslere göre dağılımları; Dolapdere 131 kişi (%34,11), Kuştepe 69 kişi (%17,97), Santralİstanbul 184 kişi (%47,92) şeklindedir.
6. Araştırmaya katılan öğrencilerin 106'sı (%27,6) 1.sınıf, 96'sı (%25) 2.sınıf, 111'i (%28,91) 3.sınıf ve 71'i (%18,49) 4.sınıf öğrencisidir.
7. Öğrencilerin aylık gelirlere göre dağılımları; 500TL ve altı 52 kişi (%13,54), 500-1000TL arası 102 kişi (%26,56), 1000-2000TL arası 123 kişi (%32,03), 2000TL üzeri 107 kişi (%27,86) şeklindedir.
8. Öğrencilerin antropometrik ölçümleri incelendiğinde; kadınların ortalama boy uzunlukları 165,7 cm, erkeklerin 180,1 cm olduğu tespit edilmiştir. Vücut ağırlıkları ise kadınlarda ortalama 58,38 iken, erkeklerde 80,77 olarak saptanmıştır.
9. Çalışmaya katılan öğrencilerin BKİ ortalama değerlerine bakıldığında; kadınların BKİ ortalamaları 21,24 (normal aralıkta), erkeklerin BKİ ortalamaları ise 24,80 (normal aralıkta) olduğu belirlenmiştir.
10. BKİ değerlerine göre dağılımda; 49 kişi (%12,76) zayıf, 238 kişi (%61,98) normal, 68 kişi (%17,71) hafif şişman, 29 kişi (%7,55) ise şişman aralığındadır.

11. Araştırmaya katılan 384 öğrencinin yemekhanelerinin fiziksel görünümünden memnun olanların oranı %42,97 ve memnun olmayanların oranları ise %33,46 olarak bulunmuştur.
12. Katılan öğrencilerin %36,24'ü yemekhanede kendilerini güvende hissetmektedir. %28,60'ı ise kendilerini güvende hissetmemektedir.
13. Ölçeğimizin heveslilik alt boyutunda öğrencilerin memnuniyet oranları %31,11, memnuniyetsizlik oranları ise 38,24 olarak tespit edilmiştir.
14. Kampüs yemekhanesinin öğrencilere karşı duyarlılıklarından öğrencilerin memnun kalma oranı %31,72, memnun kalmama oranı ise %38,60 olarak bulunmuştur.
15. Öğrencilerin %30,95'inin kuruma bağlı olduğu, %49,70'inin ise kuruma bağlı olmadığı tespit edilmiştir.
16. Öğrenci yemekhanesinin yeterliliğinden %42,19 öğrenci memnun kalmış ve %26,70'i ise memnun kalmamıştır.
17. Yemekhanede çıkan yemeklerin organoleptik özelliklerinden memnuniyet oranı %37, memnuniyetsizlik oranı ise %30 olarak bulunmuştur.
18. Erkek öğrencilerin Güvenilirlik, Kuruma bağlılık ve Yeterlilik puanları, kadın öğrencilerin Güvenilirlik, Kuruma bağlılık ve Yeterlilik puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek hesaplanmıştır.
19. Lisansüstü mezunu olan öğrencilerin Duyarlılık puanları, lisans mezunu olan ve ön lisans mezunu olan öğrencilerin Duyarlılık puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.
20. Santralİstanbul kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin Fiziki görünüm puanları, Dolapdere kampüsünde ve Kuştepe kampüsünde öğrenim gören öğrencilerin Fiziki görünüm puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.
21. Aylık harçlığı 1000-2000 TL arasında olan öğrencilerin Fiziki görünüm, Güvenilirlik, Heveslilik, Kuruma Bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanları, aylık harçlığı 500 TL ve altında olan, aylık harçlığı 500-

1000 TL arasında olan ve 2000 TL ve üzeri olan öğrencilerin Fiziki görünüm, Güvenirlilik, Heveslilik, Kuruma bağlılık, Yeterlilik ve Yemeğin Organoleptik Özelliği puanları ile Yemekhane Hizmet Kalitesi Ölçeği genel puanlarından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Toplumun her alanında büyük bir öneme sahip olan TBH'nin bir kolu olan öğrenci yemekhaneleri, öğrencilerin sosyal hayatında büyük bir öneme sahiptir. Öğrencilerin memnuniyet oranları arttıkça TBH sahibi işletmeciler de kendilerini geliştirebilme imkanına sahip olabilirler. Öğrencilerin memnuniyet oranlarını artırmak için şu önerilerde bulunulabilir:

- Yemekhane çıkılan yemeklere seçenekler eklenip, alerji durumu veya diyabet gibi hastalıkları olan öğrenciler de düşünülecek şekilde menüler geliştirilebilir.
- Öğrencilerin yemekhane hizmeti görüş ve önerileri alınmalıdır.
- Tüm öğrencilerin yemekhane hizmetinden faydalanabilmesi için, düşük maliyetli yüksek kalitede hizmet verilmesi öncelik olmalıdır.
- Aynı zamanda günümüzdeki sağlıklı beslenme bilincinin artması sebebiyle seçenekler arasında sağlıklı atıştırmalıklar ve yiyecekler de bulundurulabilir.
- Öğrencilerin aynı zamanda sosyalleştiği bir yer olan ve fazla vakit geçirdikleri yemekhane ortamları düzeltilmelidir.

## KAYNAKÇA

Akbulut, Ş. , Höbek Akarsu, R. & Şahan, Ö. (2022). Hemşirelik Öğrencilerinin Covid-19 Pandemi Sürecinde Uzaktan Eğitime Yönelik Tutumları ile Memnuniyet Düzeyleri Arasındaki İlişki . Yobü Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi , 3 (2) , 87-96.

Akdevelioğlu, Y., Gümüş, H., & Şimşek, I. (2013). Üniversite Öğrencilerinin Okul Kantinlerindeki Beslenme Hizmetlerine Yönelik Görüşleri. Üçüncü Sektör Sosyal Ekonomi, 124-135.

Aksu, M., Korkmaz, H., & Sünnetçioğlu, S. (2016). Yiyecek ve İçecek İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: Bozcaada'da Dineserv Modeliyle Bir Araştırma. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 1- 18.

Ali, F. (2015). Bringing Them Back To Spend More: Student Foodservice Experiences To Satisfy Their Taste Buds. Young Consumers Insight and Ideas for Responsible Marketers, 235-248.

Altaş, D. (2006). Üniversite Öğrencileri Memnuniyet Araştırması. Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 439-458.

Arlı, E. (2012). Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi. Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 19-32.

Aygün, M. S. (2014, Kasım). Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Bitlis Eren Üniversitesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Kahramanmaraş: T.C. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.

Aytekin Şahin, G., & Caferoğlu, Z. (2021). The Food Service Quality And Its Effects On Nutritional Status In Nursing Home Residents. *Clinical Nutrition ESPEN*, 233-239.

Bakır, N. O., Arslan, F. M., & Gegez, A. E. (2016). Üniversite Öğrencilerinde Memnuniyet Oluşturan Unsurların Saptanması: Marmara Üniversitesi İşletme Fakültesi Öğrencileri İle Bir Araştırma. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 93-125.

Barutçu Yıldırım, K. F., Yerin Güneri, O., & Çapa Aydın, Y. (2015). Üniversite Öğrencilerinin memnuniyet düzeyi ve ilgili değişkenler. *Eğitimde Kuram ve Uygulama*.

Benli, S. (2015). Yiyecek-İçecek Sektörü. Atatürk Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 1-18.

Binge, C., Xufen, H., Guoying, L., & Tingting, L. (2012). Impacts of Campus Foodservice on Students' Life: An Anthropological Case Study of Shantou University. *International Journal of China Marketing*, 123-143.

Boek, S., Bianco-Simeral, S., Chan, K., & Goto, K. (2012). Gender And Race Are Significant Determinants Of Students' Food Choices On A College Campus. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 372-378.

Çelik, M. (2012). Müşteri Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi Üzerine Adıyaman Üniversitesi Yemekhanesinde Bir Uygulama. Adıyaman.

Demirel, Z. H. (2022). Yemekhane Hizmetlerinde Dış Kaynak Kullanımı Uygulamasının Öğrenci Memnuniyeti Açısından Değerlendirilmesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 153-164.

El-Said, O. A., & Fathy, E. A. (2015). Assessing university students' satisfaction with on- campus cafeteria services. *Tourism Management Perspectives*, 318-324.

Erbağcı, M. A. (2017). Üniversite Öğrencilerinin Kampüs İçerisinde Farklı Toplu Beslenme Hizmeti Veren Yerleri Tercih Etme Durumu ve Bunu Etkileyen Etmenlerin Saptanması (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep.

Erdoğan, A., Yetim, A. A., & Şirin, E. F. (2022). Üniversitelerde Hizmet Kalitesi ile Öğrenci Memnuniyetinin Sadakat Ve Tavsiye Etme Niyetine Etkisi.

Fettahlıoğlu, Ö. O., Polat, M., & Demir, S. (2016). Hizmet Kalitesinin Servqual Analizi ile Ölçümü: Kahramanmaraş İlinde Bir Uygulama. Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 846-860.

Giritoğlu, E. (2019, Mart). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gaziantep Şehrinde Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı.

Guagliardo, V., Lions, C., Darmon, N., & Verger, P. (2011). Eating At The University Canteen. Associations With Socioeconomic Status And Healthier Self-Reported Eating Habits In France. *Appetite*, 90-95.

Kamış, M. D. (2018, ARALIK). Üniversitelerde Sunulan Yiyecek İçecek Hizmetlerine Yönelik Kalite, Değer, Risk Algısının ve Müşteri Memnuniyetinin Ölçülmesi Nevşehir İlinde Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Nevşehir.

Karaca, K. Ç., & Köroğlu, Ö. (2018). Restoran Atmosferinin Tekrar Ziyaret Niyetine Etkisi: Akış Deneyiminin Aracılık Rolü. *Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi*, 776- 797.

Karaosmanoğlu, K. (2017). Uçuş-içi Yiyecek İçecek Hizmetinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi (Yüksek Lisans Tezi). Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı.

Kayalı, F. (2013). Toplu Beslenme Hizmeti Veren Bir Kurum Mutfağı ve Personelinin Hijyen Yönünden Değerlendirilmesi ve Beslenme Durumlarının Saptanması. Yüksek Lisans Tezi. Ankara.

Keskin, Y. , Akar, Y. , Erdem, Ö. & Erol, S. (2022). Yetişkinlerin Beslenme Bilgisi ve Besin Tercihleri ile Beden Kütle İndeksi Arasındaki İlişki: Kesitsel Bir alışma. Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi , 15 (2) , 149-162 .

Kim, J., Lee, M., Kwon, W., Park, H., & Back, K.-J. (2022). Why am I satisfied? See my reviews – Price and location matter in the restaurant industry. *International Journal of Hospitality Management*.

Klassen, K. J., Trybus, E., & Kumar, A. (2005). Planning Food Services For A Campus Setting. *International Journal of Hospitality Management*, 579-609.

Konuk, F. A. (2019). The İnflience Of Perceived Food Quality, Price Fairness, Perceived Value And Satisfaction On Customers' Revisit And Word-Of-Mouth İntentions Towards Organic Food Restaurants. *Retailing and Consumer Services*, 103-110.

Kkyaman, M. A., Demir, ř. ř., & Bulgan, G. (2018). The Determination of Satisfaction Levels of Students in University Dining Services: Suleyman Demirel University Example. 2nd International Conference on New Approaches in Social Sciences and Humanities (s. 592-603). İstanbul: International Center of Social Science & Education Research.

Kwun, D. J.-W. (2011). Effects of campus foodservice attributes on perceived value, satisfaction, and consumer attitude: A gender-difference approach. *International Journal of Hospitality Management*, 252-261.

Landry, M. J., Gundersen, C., & Eicher-Miller, H. A. (2021). Food Insecurity on College and University Campuses: A Context and Rationale for Solutions. *Journal of the Academy of Nutrition and Dietetics*.

Lugosi, P. (2019). Campus foodservice experiences and student wellbeing: An integrative review for design and service interventions. *International Journal of Hospitality Management*, 229-235.

- Midilli, Ö. (2011). Hizmet Sektöründe Müşteri Memnuniyetinin Pazarlamaya Etkisi (Yüksek Lisans Tezi). İstanbul: Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Bölümü.
- Mirzeoğlu, A. D., & Güneş, B. (2022). Spor Bilimleri Fakültesindeki Hizmet Kalitesinin Öğrenci Memnuniyetine Göre İncelenmesi. *Journal of Exercise and Sport Sciences Research*, 2(1), 1-16.
- Mittal, V., & Kamakura, W. A. (2001). Satisfaction, Repurchase İntent, And Repurchase Behavior: İncvestigating The Moderating Effect Of Customer Characteristics. *Journal of Marketing Research*, 131-142.
- Oğuz, S., & Altay, B. (2016). Hastanede Yatan Yaşlı Hastaların Toplu Beslenme Hizmetlerinden Memnuniyet Durumlarının Saptanması. *Samsun Sağlık Bilimleri Dergisi*, 11-24.
- Özdeniz, B. N. (2022). Üniversite Kampüslerindeki Yeme-İçme Mekânlarının İşlevsel Tasarım Gereksinimleri Üzerine Bir Araştırma.
- Özkan, B., Çene, E., & Parim, C. (2018). İstanbul'daki Üniversite Öğrencilerinin Memnuniyet Düzeylerinin Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler ve Karar Ağacıyla İncelenmesi. *International Conference On Data Science and Applications*. Yalova: ICONDATA.
- Rickrode-Fernandez, Z., Kao, J., Lesser, M. N., & Guess, K. (2021). Implementation of a Healthy Food and Beverage Policy at a Public University. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 891-899.
- Roy, R., Soo, D., Conroy, D., Wall, C. R., & Swinburn, B. (2019). Exploring university food environment and on-campus food purchasing behaviors, preferences, and opinions. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 865-875.
- Sardar, S., Ray, R., Hasan, M. K., Chitra, S. S., Parvez, A. S., & Avi, M. A. R. (2022). Assessing the Effects of COVID-19 on Restaurant Business From Restaurant Owners' Perspective. *Frontiers in Psychology*, 13, 849249.

Serçek, S. (2018). Yerel Yemek Hizmeti Veren Restoranlarda Hizmet Kalitesi Ölçümü. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi.

Serhan, M., & Serhan, C. (2019). The Impact of Food Service Attributes on Customer Satisfaction In A Rural University Campus Environment. International Journal Of Food Science.

Sezgin, A. C., & Özkaya, F. D. (2014). Toplu Beslenme Sistemlerine Genel Bir Bakış. Akademik Gıda, 124-128.

Skubina, E. C., Warsewicz, H. G., Laskowski, W., & Jeznach, M. (2019). Consumer Choices and Service Quality in the University Canteens in Warsaw, Poland. International journal of environmental research and public health, 3699.

Sönmez, N. N. (2020). Üniversite Öğrencilerinin Toplu Beslenme Hizmetlerinden Memnuniyet Durumu ve Yemeklerde Oluşan Artık Düzeyinin Belirlenmesi (Yüksek Lisans Tezi). Gaziantep.

Şahin, A., & Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. International Social Research, 1176-1184.

Şen, M. A., & Şimşek, M. (2020). Toplu Yemek Tüketicilerinin Yemeğe Yönelik Genel Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Çalışma. Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, 121-135.

T.C. Sağlık Bakanlığı. (2020). Toplu Beslenme Sistemleri (Toplu Tüketim Yerleri) İçin Ulusal Menü Planlama ve Uygulama Rehberi. Ankara: Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığı.

Tahanisaz, S., & Shokuhyar, S. (2020). Evaluation Of Passenger Satisfaction With Service Quality: A Consecutive Method Applied To The Airline Industry. Journal of Air Transport Management.

Tam, R., Yassa, B., Parker, H., O'connor, H., & Allman-Farinelli, M. (2017). University Students' On-Campus Food Purchasing Behaviors, Preferences, And Opinions On Food Availability. Nutrition, 7-13.

- Tseng, M., DeGreef, K., Fishler, M., Gipson, R., Koyano, K., & Neill, D. B. (2015). Assessment of a University Campus Food Environment, California, 2015. Preventing Chronic Disease, 13. doi:10.5888
- Tuncer, İ. (2017). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Boyutları ve Ölçeklerinin İncelenmesi. International Journal of Academic Value Studies, 321-329.
- Tümer, H. (2008). Toplu Beslenme Hizmeti Verilen Kurumlarda Mutfak Planının İncelenmesi ve Mutfak Planının İş Akışına Etkisi Üzerine Bir Araştırma (Yüksek Lisans Tezi). Ankara.
- Uğurlu, B. (2019). Gaziantep İli Kamu Hastanelerinde Verilen Taşımali Yemek Hizmetlerinin Değerlendirilmesi. Yüksek Lisans Tezi. Gaziantep: Hasan Kalyoncu Üniversitesi Beslenme ve Diyetetik Anabilim Dalı Tezli Yüksek Lisans Programı.
- Uslu, A. & Karakoyunlu, F. (2022). Üniversite Öğrencilerinin Kurumsal İmaj Algısının Memnuniyet ve Tavsiye Etme Niyeti Üzerindeki Etkisi. Gençlik Araştırmaları Dergisi, 10 (26), 117-132.
- Ünal, S., Akkuş, G., & Akkuş, Ç. (2014). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Atmosfer, Duygu, Memnuniyet Ve Davranışsal Sadakat İlişkisi. Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, 23-49.
- Ünsal, A. (2019). Beslenmenin Önemi ve Temel Besin Öğeleri. Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi, 1-10.
- Wang, M., Wang, Y., Liu, W., Ma, Y., Xiang, L., Yang, Y., & Li, X. (2021). How To Achieve A Win-Win Scenario Between Cost And Customer Satisfaction For Cold Chain Logistics? Physica A.
- Yalım Kaya, S., & İlhan, S. (2018). Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri. Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi, 553-581.

Yang, M., & Luo, S. (2021). Effects of Rural Restaurants' Outdoor Dining Environment Dimensions on Customers' Satisfaction: A Consumer Perspective. *Foods*.

Yarış, A., & Aykol, Ő. (2017). Toplu Yemek Hizmetlerinde Servis Őeklinin Algılanan Memnuniyet Düzeyine Etkisi. *Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 437-451.

Yücecan, S. (2012). *Optimal Beslenme*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü Beslenme ve Fiziksel Aktiviteler Daire Başkanlığı.

## **EKLER**

### **EK-1: BİLGİLENDİRİLMİŞ GÖNÜLLÜ ONAM FORMU**

#### **Öğrenci Yemekhanesi Memnuniyet Anketi**

Bu anket İstanbul Bilgi Üniversitesi Lisansüstü Programlar Enstitüsü Beslenme ve Diyetetik Anabilim Dalı öğrencisi Dyt. Zeynep Benli tarafından "Üniversite Öğrencilerinin Kampüslerinde Aldıkları Toplu Yemek Hizmetinden Memnuniyetlerinin Ölçülmesi" adlı bilimsel araştırmaya veri toplamak amacıyla yapılmaktadır. Anketin genel amacı üniversite yemekhanesinde sunulan hizmetin kalitesini araştırmaktır. Bu araştırma tamamen bilimsel nitelikte olup, araştırmada derlenen bütün özel bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır. Araştırmada sizden tahminen 10 dakika ayırmanız istenmektedir. Araştırmaya sizin dışınızda tahminen 384 kişi katılacaktır. Bu çalışmaya katılmak tamamen gönüllülük esasına dayanmaktadır. Çalışmanın amacına ulaşması için sizden beklenen, bütün soruları eksiksiz, kimsenin baskısı veya telkini altında olmadan, size en uygun gelen cevapları içtenlikle verecek şekilde cevaplamanızdır. Anketinize onay verdikten sonra başlayabilirsiniz.

E-posta:

Çalışmaya katılım durumunuzu lütfen işaretleyiniz.

- Çalışmaya katılmayı onaylıyorum
- Çalışmaya katılmayı onaylamıyorum.

## EK-2: ÖĞRENCİ YEMEKHANESİ MEMNUNİYET ANKETİ

Anket No:

### ÖĞRENCİ YEMEKHANESİ MEMNUNİYET ANKETİ

Bu anket İstanbul Bilgi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Beslenme ve Diyetetik Ana Bilim Dalı Öğrencisi Dyt. Zeynep Benli tarafından "Üniversite Öğrencilerinin Kampüslerinde Aldıkları Toplu Yemek Hizmetinden Memnuniyetlerinin Ölçülmesi" adlı bilimsel araştırmaya veri toplamak amacıyla yapılmaktadır.

Anketin genel amacı üniversite yemekhanesinde sunulan hizmetin kalitesini araştırmaktır. Bu araştırma tamamen bilimsel nitelikte olup, araştırmada derlenen bütün özel bilgiler kesinlikle gizli tutulacaktır.

Tarih:

Cinsiyetiniz: Kadın Erkek

Yaşınız:

Boy:

Kilo:

BKİ:

Medeni Durumunuz: Bekar Evli

Eğitim Durumunuz: Ön Lisans Lisans Yüksek Lisans Doktora

Okuduğunuz Kampüs: Santralİstanbul Dolapdere Kuştepe

Okuduğunuz Bölüm:

Sınıf: Hazırlık 1.Sınıf 2.Sınıf 3.Sınıf 4.Sınıf

Aylık Harçlığınız: 500 ve altı 500-1000 1000-2000 2000 ve üzeri

Anket Soruları	Kesinlikle Katılmıyorm	Katılmıyorm	Kararsızım	Katılıyorm	Kesinlikle Katılıyorm
1. Yemekhane modern görünümlü bir donanıma sahiptir.					
2. Yemekhanenin malzemeleri ve konforu yeterlidir					
3. Yemekhane çalışanları iyi görünümüne sahiptir					

**EK-2 DEVAMI**

4. Yemek sunumunda kullanılan teçhizat yeterlidir					
5. Yemekhane, menüsünü haftalık yayımlar					
6. Yemek menüsüne haftalık olarak riayet edilir.					
7. Yemekhane çalışanları hizmetlerini titizlikle yapar					
8. Yemekhane çalışanları hizmet sunumlarını hatasız yapar					
9. Yemekhane hizmeti alırken kendimi her açıdan güvende hissederim.					
10. İstendiği takdirde Yemekhane hijyeni ve yemek pişirme alanı müşteriye gösterilir					
11. Yemekhane görevlileri bir sorun olduğu zaman, sorunu çözmek için samimi olarak ilgilenir					
12. Diyet yapan müşterilere yönelik ayrı bir menü sunulur					
13. Diyabet hastalığı olan müşteriler için ayrı bir menü sunulur					
14. Yemekhane hizmeti sunan şirket bir öğünde alınması gereken kaloriye dikkat ediyor					
15. Bir öğünde sunulan menünün ayrıntılı ve toplam kalorisi daha önceden duyurulur					
16. Üniversite Yemekhanesinin sunmuş olduğu bir öğünlük kaloriden memnunum					
17. Yemekhane çalışanları her zaman müşteriye yardım etmeye istekli ve gönüllüdür					

**EK-2 DEVAMI**

18. Yemek masalarında malzemeler devamlı olarak yenilenir (ekmek, su, baharatlar, vb.)					
19. Yemekhanenin hijyeni devamlı olarak sağlanır (masa ve yerlerin temizliği vb.).					
20. Yemekhane hizmet saatleri tüm kullanıcılara uygun olacak şekilde düzenlenmiştir					
21. Yemekhane her müşteri ile kişisel olarak ilgilenecek çalışanlara sahiptir					
22. Yemekhane çalışanları müşterinin menfaatlerinin her şeyin üstünde tutar.					
23. Yemekhane çalışanları müşterilerin özel taleplerini anlar ve çözüm üretir.					
24. Yemekhane hizmetini kullanmalarını çevremdeki kişilere tavsiye ederim.					
25. Alternatifler arasında seçim yapmak zorunda kalsam, yemekhane hizmetini kullanmayı tercih ederim					
26. Yemekhane çalışanlarının ilgi, alaka ve saygısı beni memnun eder.					
27. Sunulan hizmetin kalite ve fiyatı tatmin edicidir.					
28. Çalışan personelin sürekliliği hizmet kalitesini etkiler					
29. Yemekhanede çalışan personel çok az değişiyor (personelin sürekliliği var)					
30. Yemekhanenin sunduğu öğlen yemeği hizmetinden memnunum.					

**EK-2 DEVAMI**

31. Yemekhanenin sunduğu akşam yemeği hizmetinden memnunum					
32. Yemekhane alışanlarının kişisel bakım ve temizliğinden memnunum					
33. Yemekhane alışanlarının mesleki bilgi ve birikimlerinden memnunum (garson, aşçı vb.)					
34. Yemeğin doku bütünlüğü korunmuş yapıdadır (yemeği oluşturan malzemeler birbiri içine erimemiştir)					
35. Hazırlanan yemekler parlak, canlı, yapıldığı malzemenin rengi baskındır					
36. Yemekte kullanılan malzemenin baskın kokusu vardır					
37. Kullanılan besinler uyumlu ve hoştur					
38. Yemeğin hazırlanmasında kullanılan malzemeler optimum sertlikte/yumuşaklıkta dır.					

**EK-3: ÖĞRENCİLERİN YEMEKHANE HİZMET KALİTESİ  
PUANLARININ NORMALLİK TESTLERİ**

	Kolmogorov-Smirnov			Çarpıklık	Basıklık
	İstatistik	sd	p		
Fiziki Görünüm	0,11	384	0,000	-0,214	-0,378
Güvenirlilik	0,11	384	0,000	-0,318	0,095
Heveslilik	0,09	384	0,000	-0,363	-0,242
Duyarlılık	0,09	384	0,000	-0,212	-0,578
Kuruma Bağlılık	0,11	384	0,000	0,162	-0,977
Yeterlilik	0,08	384	0,000	-0,506	0,306
Yemeğin Organoleptik Özelliği	0,11	384	0,000	-0,475	-0,118
<b>Yemekhane Hizmet Kalitesi</b>	0,05	384	0,017	-0,421	-0,067

## **EK-4: ÖZGEÇMİŞ**

### **Eğitim**

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Beslenme ve Diyetetik Bölümü: Eylül 2014- Haziran 2018

Kayseri Sami Yangın Anadolu Lisesi: Eylül 2010-Haziran 2014

TED Kayseri Koleji Vakfı Okulları: 2002-2010

### **İş Deneyimleri:**

-Fitness Salonu, Kayseri, Türkiye — Eylül 2019-Ocak 2020 Pozisyon: Beslenme Danışmanlığı

-Murat Toplu Yemekler, Kayseri, Türkiye- 30 Haziran 2019-16 Ağustos 2019

Pozisyon: 12.Hava Üs Komutanlığında Toplu Yemek Servisi Veren Murat Toplu Yemekler Şirketinde Yönetici Diyetisyen Olarak Görev Aldım.

### **Staj Deneyimleri**

Erciyes Üniversitesi Mustafa Eraslan ve Fevzi Çakmak Çocuk Hastanesi Yenidoğan ve Prematüre Bölümü- Ekim 2017

Erciyes Üniversitesi Semiha Kibar Transplantasyon Ve Diyaliz Hastanesi- Kasım 2017

Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi İç Hastalıkları Bölümü- Aralık 2017

Erciyes Üniversitesi Öğrenci Yemekhanesi- Şubat 2018

Nuh Naci Yazgan Üniversitesi Öğrenci Yemekhanesi- Şubat 2018 Kayseri Sağlık Bakanlığı- Mart 2018

Erciyes Üniversitesi Mustafa Eraslan ve Fevzi Çakmak Çocuk Hastanesi Diyet Polikliniği- Nisan 2018

Erciyes Üniversitesi Mustafa Eraslan ve Fevzi Çakmak Çocuk Hastanesi Süt Çocuğu Bölümü Nisan 2018

Erciyes Üniversitesi Gevher Nesibe Hastanesi Cerrahî Nütrisyon Bölümü- Mayıs 2018

Erciyes Üniversitesi Mehmet Kemal Dedeman Hastanesi Hematoloji- Onkoloji Bölümü- Mayıs 2018

### **Kurslar ve Sertifikalar**

3. BESVAK Kariyer Günleri (2016) TSC Yönetim Sistemi Akademisi (2017)

2. Ulusal Beslenme ve Diyetetik Öğrenci Kongresi (2017) American Life İngilizce Kursu (2017-2018)

İstanbul Beslenme ve Diyetetik Zirvesi (2018)

ISO 22000: 2005 Gıda Güvenliğı Yönetim Sistemi (Sertifika Numarası: 2016 / 49505)

ISO 22000: 2005 Gıda Güvenliğı Yönetim Sistemi İç Denetçi (Sertifika Numarası: 2016 /49705)

BRC Ver-7 Gıda Güvenliğı Global Standartı (Sertifika Numarası: 2016/49883)

FSSC 22000 Gıda Güvenliğı Sistem Sertifikasyonu (Sertifika Numarası: 2016/50073)

Mikrobiota İçin Kliniksel Yaklaşım (Sertifika Numarası: Dc-E5161qy3) Şeker ve Beyine Etkisi (Sertifika Numarası: Dc-X5ykvd49)

Kadın Yolculuğunda Renkli Beslenme (Sertifika Numarası: Dc-J5eoqw4j) Spor Beslenmesi (Sertifika Numarası: Dc-J2wm7my1)

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Bariatrik Cerrahide Beslenme ve Cerrahi Komplikasyon Yönetiminde Tıbbi Beslenme Tedavisi ve Zor Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- 0-10 Yaş Arası Beslenme ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- 10-18 Yaş Arası Beslenme ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Spor Gruplarına Göre Beslenme ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Tiroid Hastalıklarında Beslenme ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Kanser Hastalarında Beslenme ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Diabetes Mellitus ve Tıbbi Beslenme Tedavisi ve Vaka Sunumu

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Bariatrik Cerrahi Sonrası Geri Kilo Alımı ve Vaka Çözümü

Gençlik Durağı Online Beslenme ve Diyetetik Semineri 2021- Gebelik Döneminde Beslenme ve Vaka Sunumu

## **EK-5: ETİK KURUL ONAYI**

Etik Kurulu Onayı, bu tezin basılı halinde mevcuttur.