

# Meslek Yüksekokullarında Algılanan Hizmet Kalitesinin Kariyer İyimserliğine Etkisi

*The Effect of Perceived Service Quality in Vocational Schools on Career Optimism*

Çalışma Başvuru Tarihi: 08.04.2023

Çalışma Kabul Tarihi: 13.04.2023

Çalışma Türü: Araştırma Makalesi

Dr. Caner ÖNİZ \*

Dr. Ahmet KARKI\*\*

Dr. Ecem DEMİR YURTSEVEN\*\*\*

## Anahtar

### Kelimeler:

Hizmet Kalitesi,  
Algılanan Hizmet  
Kalitesi, Kariyer  
İyimserliği,  
Servqual Ölçek

## ÖZET

Bu çalışmanın temel amacı, Sivas ilinde bulunan bir meslek yüksekokulunda eğitim hizmeti alan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesini ne düzeyde algıladıklarını saptamak ve bu algıların kariyer iyimserliği ile ilişkisini ve etkisini incelemektir. Meslek yüksekokulları, sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerinin insani sermayesini geliştirerek bahsi geçen sektörlerde ara kademe eleman yetiştirerek kariyerlerine katkı sağlama amacı taşımaktadır. Bu bağlamda bahsi geçen eğitim kurumlarında hizmetlerin kalitesi ve kariyer iyimserliğine etkileri önem kazanmaktadır. Çalışma MYO'da okuyan öğrencilere, Parasuruman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988) tarafından geliştirilen SERVQ UAL hizmet kalitesi ölçeği ve Rottinghous, Day ve Borgen (2005) tarafından geliştirilen ve Kalafat (2012) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan Kariyer Geleceği ölçeğinin (KARGEL) bir alt boyutu olan Kariyer İyimserliği (Kİ) ölçeği uygulanmıştır. Çalışmanın evrenini MYO' da kayıtlı 240 öğrenci oluşturmaktadır. Online yöntemle 224 öğrenciye ulaşılmış, hatalı, eksik, geçersiz anketler çıkarıldıktan sonra 217 anket ile analizlere devam edilmiştir. Araştırma verilerinin değerlendirilmesinde doğrulayıcı faktör analizi (DFA), çoklu regresyon analizi, betimsel istatistik, ANOVA ve her alt boyut için farklılık analizi yapılmıştır. Çalışma sonuçlarına bakıldığında, algılanan hizmet kalitesinin Heveslilik (Hipotez 3), Güven (Hipotez 4) ve Empati (Hipotez 5) alt boyutlarının ön lisans öğrencilerinin kariyer iyimserliğine pozitif etki ettiği hipotezleri kabul edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin diğer iki boyutu olan Fiziksel Özellik (Hipotez 1) ve Güvenilirlik (Hipotez 2) alt boyutlarının ise öğrencilerin kariyer iyimserliğine anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

## Keywords:

Service Quality,  
Perceived Service  
Quality, Career  
Optimism Servqual  
Scala

## ABSTRACT

The main purpose of this study is to determine the level of perception of the quality of the service received by the students receiving education service at a vocational school in Sivas and to examine the relationship and effect of these perceptions with career optimism. Vocational schools aim to contribute to their careers by developing the human capital of industry, trade and service sectors, and by training intermediate level personnel for the mentioned sectors. In this context, the quality of services and their effects on career optimism in the mentioned educational institutions gain importance. The study was conducted on the students studying at the Vocational School, using the SERVQ UAL service quality scale developed by Parasuruman, Zeithaml and Berry (1985, 1988) and the Career Future scale developed by Rottinghous, Day and Borgen (2005) and the validity and reliability study of which was conducted by Kalafat (2012). The Career Optimism (KI) scale, which is a sub-dimension of KARGEL, was applied. The universe of the study consists of 240 students registered in Vocational School. 224 students were reached through the online method, and after the erroneous, incomplete and invalid questionnaires were removed, the analyzes continued with 217 questionnaires. In the evaluation of the research data, confirmatory factor analysis (CFA), multiple regression analysis, descriptive statistics, ANOVA and difference analysis for each sub-dimension were performed. Considering the results of the study, the hypotheses that the Enthusiasm (Hypothesis 3), Confidence (Hypothesis 4) and Empathy (Hypothesis 5) sub-dimensions of perceived service quality positively affect the career optimism of associate degree students were accepted. The other two dimensions of perceived service quality, Physical Characteristics (Hypothesis 1) and Reliability (Hypothesis 2), did not have a significant effect on students' career optimism.

\* Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Koyulhisar Meslek Yüksekokulu, Mülkiyet Koruma ve Güvenlik Bölümü Sosyal Güvenlik Pr., coniz@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-7061-1518.

\*\* Bilim Uzmanı, ahmetkarki@gmail.com, ORCID: 0000-0002-0408-7380.

\*\*\* Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Uygulama ve Araştırma Hastanesi İstatistik Birimi, ecemdemir@cumhuriyet.edu.tr, ORCID: 0000-0001-9714-0672.

## 1. GİRİŞ

20. yüzyılın sonlarına doğru tüm dünyayı etkisi altına alan küresel krizler ve sonrasında ortaya çıkan küresel dönüşüm, toplumun tüm alanlarında olduğu gibi iş ve çalışma hayatını da etkilemiştir. Sektör temsilcileri tarafından arzu edilen piyasa koşullarında yaşanan dalgalanmalar ve oluşan değişim rüzgârlarına karşın çalışanların sürekli olarak teknik, beceri, tutum ve davranışlarında iyileşme ve pozitif yönde ilerleme kaydedilmesidir. İşverenler tarafından iş piyasasından beklenen bu esnek tutumun, bireylerdeki kariyer planlaması ve gelecek kaygıları ile de birleşerek ortaya çıkardığı olgu amaca yönelik kaliteli eğitime ulaşabilme çabasıdır.

Küresel ölçekte, teknoloji, sanayi ve ekonominin yanında hizmetler de ülkelerin gelişmişlik ve refah seviyesinin bir yansıması olarak algılanmaktadır. Bu bağlamda TÜİK (2021) verilerine bakıldığında karşımıza çıkan tablo, 2021 yılı itibariyle istihdam edilenlerin %17,2'sinin tarım, %21,3'ünün sanayi, %6,2'sinin inşaat, %55,3'ünün ise hizmet sektöründe yer almakta olduğu görülmektedir. Hizmet sektörünün (eğitim, sağlık, finansman vb.) istihdamda hizmet dışı sektörlerin toplamından daha fazla bir değere sahip olması 1990'lı yıllardan itibaren de yükselişini sürdürmesi hizmetlerin ve dolayısıyla hizmet kalitesinin önemini artırmaktadır. Yükseköğretim kurumu yönetim sistemi verilerine göre verilerine göre ülkemizde lisansüstü eğitim de dâhil 8.2 milyon öğrenci bulunmaktadır. Bu öğrenciler içinde 3.2 milyonla en yüksek ikinci baremi ön lisans öğrencileri oluşturmaktadır (istatistik.yok.gov.tr). Bu denli sayısal yoğunluğa sahip grubun incelenmesi ve araştırılması eksikliklerin tespit edilmesi ve çözüm önerilerinin sunulması önemlidir.

Hizmet sektörlerindeki büyümeye paralel olarak eğitim hizmetleri sektörü de büyüme göstermiştir. Tüm sektörlerde görüldüğü gibi eğitim hizmetleri sektöründe de en önemli konulardan biri, eğitim hizmetlerinin kalitesi ve bu kalitenin pazarlanması sorunsalıdır. Eğitim hizmetlerinin pazarlanmasında ise dikkat edilmesi gereken unsurlardan biri algılanan hizmet kalitesini doğru bir çizgiye oturtabilmektir.

Günümüzde üzerinde durulması ve irdelenmesi gereken konulardan biri de hiç kuşkusuz ki kalite kavramıdır. Bu bağlamda eğitim hizmeti sunan meslek yüksekokullarının hizmet kalitesinin incelenmesi ve paydaşlara sunulması önem taşımaktadır. Meslek yüksekokulları, sanayi, ticaret ve hizmet sektörlerinin insan sermayesine katkı sunmak üzere ara kademe eleman yetiştirmek üzere kurulmuş eğitim kurumlarıdır. Yükseköğretim kurumları içerisinde ilk kademe eğitim yuvası olarak da görülen meslek yüksekokullarının sektöre nitelikli eleman yetiştirmelerinin yanı sıra mensuplarının kariyerlerine önemli katkılar sunması da beklenmektedir. Bu kapsamda bahsi geçen okulların kaliteli bir eğitim sunması, okulların akademik, idari ve fiziki imkânları ile (okul binası, donatı, derslik, laboratuvar vb.) öğrencilerin kariyerlerine katkı sağlaması beklenmektedir.

Kariyer gelişimi açısından önemli olgulardan biri de kariyer iyimserliğidir. Bu öneme rağmen değişkeni konu alan, özellikle yükseköğretim kademesindeki öğrencilere yönelik, görece az sayıda

çalışma bulunduğu görülmektedir (Duffy, 2010). Ancak bir mesleğe karar vererek bu alanda eğitimlerini alan ve zorlu iş yaşamına hazırlanan üniversite öğrencilerinin gelecekte kariyerlerinde başarılı olmalarına yardımcı olabilmek için, kariyer iyimserliğini etkileyen faktörlerin bilinmesi ve bu konuda öğrencilere kariyer danışmanlık hizmetlerinin sunulması önemlidir (Siyez ve Yusupu, 2015, s. 80).

Meslek yüksekokullarındaki hizmet kalite algısı, bu eğitim kurumlarında eğitim gören bireylerin okul ederken ve mezuniyet sonrasında kariyerlerini planlama ve bu kariyer planlarını geliştirme ile ilgili pozitif beklentiler içinde olunabilmesi ve geleceğe daha olumlu bakılabilmesi anlamına gelmektedir. Bu bağlamda geleceğe daha iyimser bakabilen pozitif bireyler yetiştirilebilmesi amacıyla bahsi geçen eğitim kurumlarında hizmetlerin kalitesinin ve kariyer iyimserliğine etkilerinin araştırmasının önemli olduğu düşünülmektedir.

## **2. TEORİK ÇERÇEVE**

Çalışmanın bu bölümünde algılanan hizmet, hizmet kalitesi ve kariyer iyimserliği kavramlarına değinilmiştir.

### **2.1. Hizmet Kavramı ve Hizmet Kalitesi**

Hizmet kavramı genel manada insan ihtiyaçlarını gidermeye yönelik, elle tutulamayan, saklanamayan ve maddi olmayan faaliyetler olarak ifade edilmektedir. Kotler (2003) hizmeti şöyle tanımlamaktadır; ‘Hizmet bir tarafın diğerine sunduğu, temel olarak dokunulamayan ve herhangi bir şeyin sahipliğiyle sonuçlanmayan bir faaliyet ya da faydadır. Üretilmesi ise, fiziksel bir ürüne bağlı olabilir ya da olmayabilir’ (s. 5). Vargo ve Lusch (2004), ise hizmeti ‘Hizmet bir şey (nesne) değil, süreç ve performanstır’ diye tanımlamıştır. Literatürde birçok hizmet tanımı bulunmakla birlikte genel kanı dokunulmazlık, faaliyet, süreç ve etkileşim üzerinde yoğunlaştığı yönündedir (s. 325).

Hizmet kalitesi, bir ekonominin sağladığı hizmetleri ve hizmetin kalitesini ölçen bir kavramdır. Hizmet güvencesi, müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. Hizmet kalitesi, beklenen ile gerçekleşen hizmet arasındaki farkın ölçülmesiyle belirlenir. Bu fark ne kadar az ise, hizmet kalitesi o kadar yüksek kabul edilir. Hizmet kalitesinin yüksek çıkması, tüketicinin işletmeye olan güvenini artırır ve tekrar müşteri olma olasılıklarını artırır. Hizmet kalitesi faaliyet gösterilen alanlarda rakip işletme veya kurumlar arasındaki rekabette avantaj elde edilmesine de yardımcı olabilmektedir. Hizmet kalitesi yüksekliğinin, bireylerde tercih sebebi ve olumlu bir kurumsal itibar oluşturmaya yardımcı olduğu düşünülmektedir. Araştırmalar, hizmet kalitesi, müşteri sadakati ve işletme

performansı bağlamında anlamlı ve güçlü bir bağ bulunduğunu göstermektedir (Cronin ve Taylor, 1992; Sureshchandar, Rajendran, ve Anantharaman, 2002).

Tanımlanması kadar ölçülmesi de zor bir kavram olan hizmet kalitesi (Parasuraman vd., 1985), müşterinin hizmeti tükettikten sonra bireyde bıraktığı duygu olup, memnuniyet durumu ile ölçülmektedir. Bu ölçüm müşterinin beklenti ve isteği, hizmetin kalite standartları ve sunulan hizmetin bunları ne kadar karşıladığıyla anlam kazanmaktadır (Demireli ve Bayraktar, 2014, s. 921). Odabaşı (2001), hizmet kalitesini şöyle tanımlamaktadır; “müşterilerin beklentilerini karşılamak için üstün ya da mükemmel hizmetin verilmesidir” (s. 93).

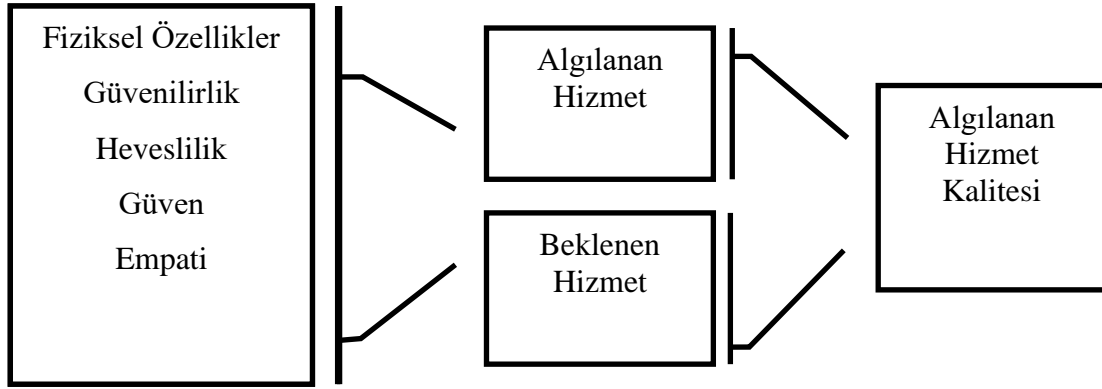
Parasuraman ve arkadaşları (1988), müşteri perspektifinden bakarak, algılanan hizmet kalitesini “müşterinin hizmeti almadan önceki durumu (beklenti) ile yararlandığı gerçek hizmet (performans) arasındaki karşılaştırma” olarak ifade etmiştir. Ortaya çıkan pozitif durum tüketicisinin gözünde hizmeti kaliteli veya kalitesiz yapmaktadır.

Hizmet kalitesi konusuyla ilgili bir diğer konu ise hizmet kalitesinin ölçülmesidir. Hizmet kalitesinin ölçülmesi için birçok yöntem geliştirilmiştir. Bu yöntemlerden araştırmacılar tarafından en çok tercih edilenleri Tablo 1’ de sunulmuştur.

**Tablo 1.** Hizmet Kalitesi Ölçüm Yöntemleri

Ölçek Adı	Yazar	Yıl	Amaç-Hedef Kitle-Dayanak	Ölçüm Yöntemi
<b>SERVQUAL</b>	Parasuraman, Zeithaml ve Berry	1985-1988	Müşterilerin beklemedikleri kalite ile algıladıkları kalite arasındaki farkı dikkate almaktadır.	5 boyuttan ve toplam 22 maddeden oluşmaktadır. Tek boyutta SERVQUAL ölçeğindeki 22 maddeden oluşmaktadır.
<b>SERPERF</b>	Cronin ve Taylor	1992	Tüketici tatminine dayalı kalite ölçümü yapmayı amaçlamaktadır.	2 Boyut ve 17 maddeden oluşmaktadır.
<b>INTQUAL</b>	Caruana ve Pitt	1997	Yönetici ve/veya çalışanlar perspektifinden kalite algısını ölçmek için tasarlanmıştır.	2 Boyut ve 17 maddeden oluşmaktadır.

Hizmetin kalitesini ortaya koyan birçok model olsa da genel kabul gören ölçüm modeli çalışmamızda model aldığımız ve Şekil 1’de ölçüm modeli verilen SERVQUAL modelidir.



Şekil 1. SERVQUAL Modeli

**Kaynak:** Brady vd. 2001, s. 35.

SERVQUAL ölçek ilk etapta on boyutta hazırlanmıştır. Daha sonra yapılan ölçek analizinde serbeş boyutun diğerlerine göre çok daha yüksek korelasyona kuvvetine sahip olduğu anlaşılmış ve Tablo 1’de belirtilen bu boyutların aşağıda kısa tanımları verilmiştir (Bişkin, 2018, s. 54; Biçer, İlman ve Biçer, 2019, s. 3-4);

**Fiziksel Özellik:** İşletme veya kurumun hizmet alanı (Bina, donatı ve personel görünümü, kütüphane, spor salonu),

**Güvenilirlik:** Hizmetin söz verildiği tarih ve şekilde sunulma kabiliyeti,

**Heveslilik:** Müşteriye yardımda isteklilik,

**Güven:** Personelin alanlarında uzman olması, paydaşlarına kibar davranmaları ve güven duygusunun müşterilere hissettirilmesi,

**Empati:** Çalışanların kendilerini müşterilerin yerine koyması ve müşterilere kişisel ilgi göstermesidir

## 2.2. Kariyer İyimserliği

İş hayatında yaygın olarak kullanılan bir ifade olan kariyer kelimesi birçok kişide hemen hemen aynı anlamı çağrıştırmaktadır. Günlük konuşmalarda da sıkça karşılaştığımız kariyer kelimesi insanlarda genellikle çalışanların iş ve meslek yaşamlarında ilerlemesi olarak kendisine karşılık bulmaktadır. Kariyer sözcüğü köken olarak yarış yolu anlamına gelen Fransızca “carrierre” ve meslek anlamına gelen İngilizce “career” kelimelerinden gelmektedir (Aytaç, 2005). Kariyer kelimesi sözlükte ise “Bir meslekte zaman ve çalışmayla elde edilen aşama, başarı ve uzmanlık” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Kariyer kavramı bireyin

yaşantısı boyunca çalışma hayatında işi ile ilgili faaliyetleri ve tecrübeleriyle bütünleşmiş tutum ve davranışlarını kapsamaktadır (Bingöl, 2013).

İyimserlik kavramı ise genel kullanımda insanların herhangi bir sorunla karşılaştıklarında meydana gelecek sonuçların olumsuz olmasından daha çok, olumlu olacağına inanması şeklinde tanımlanmaktadır (Scheier ve Carver, 1986; Goleman, 1998; akt. Karagöz, 2011). Seligman (2006) iyimserliği, kişinin geleceğine karşı geliştirdiği olumlu duygular ve gelecekte iyi gelişmeler yaşanacağına ilişkin duyduğu inanç olarak ifade etmekte ve kişinin yaptığı etkinliklerden elde edilen başarı ve tatmin üzerinde de büyük etkisi olduğunu belirtmektedir (Akt: Kalafat 2012 s. 170). İyimser bir birey, kariyerinin geleceğiyle yakından ilgilenen, hayal edilen gelecekle doğrudan ilgili olan, öğrenmeye şevkle katılan ve kariyer başarısı için doğru yolda olduğu konusunda rahat hisseden olarak nitelendirilir (McIlveen, Beccaria ve Burton, 2013). Daha spesifik olan kariyer iyimserliği kavramı ise, kişinin olumlu kariyer sonuçlarına yönelik beklentileri, kariyer gelişiminin olumlu yönlerini tanıması ve uzun süreli kariyer planları yapma rahatlığı olarak tanımlanmaktadır (Rottinghaus, Day ve Borgen, 2005). Kariyer potansiyelleri hakkında iyimser olan bireyler, gelecekteki kariyerleriyle ilgilenirken, hayal edilen geleceğe yönelik öğrenmeyle meşgul olur ve kariyerlerinde başarıyı sağlayacakları yolda olduklarını hissederler (Eva, vd., 2019).

Üniversite öğrencilerine yönelik kariyer iyimserliği ile ilgili yapılan çalışmalara bakıldığında, 529 üniversite öğrencisinin dâhil olduğu çalışmada, kariyer iyimserliği kavramının öğrencilerin üniversitedeki bölümlerinden duyulan memnuniyeti yordadığı sonucu ortaya çıkmıştır (McIlveen, Beccaria ve Burton, 2013). 235 üniversite öğrencisinin katılımcı olduğu bir diğer çalışmada ise kariyer iyimserliği ile ebeveyn ve öğretmen desteği arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucu raporlanmıştır (Garcia vd., 2015).

### 3. YÖNTEM

Bu çalışmanın amacı, Sivas ilinde bulunan bir meslek yüksekokulunda eğitim hizmeti alan öğrencilerin aldıkları hizmetin kalitesini ne düzeyde algıladıklarını saptamak ve bu algılarının kariyer iyimserliği ile ilişkisini ve etkisini incelemektir. Çalışmanın sonuçları zorlu iş yaşamında ara elaman olarak hizmet verecek bireylerdeki algılanan kalite standardının anlaşılması ve eksik yönlerin giderilmeye çalışılması açısından önemlidir. Çalışmanın sonuçları ilgili paydaşlarına ve karar alıcılarına bir fikir vermesi, eğitim hizmetlerinde hizmet kalitesinin artırılması ve öğrencilerde kariyer iyimserliklerinin pozitif yönde iyileştirilmesi açısından önem arz etmektedir.

MYO'da okuyan öğrencilere, Parasuruman, Zeithaml ve Berry (1985-1988) tarafından geliştirilen SERVQUAL hizmet kalitesi ölçeği ve Rottinghous, Day ve Borgen (2005) tarafından geliştirilen ve Kalafat (2012) tarafından geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan Kariyer Geleceği ölçeğinin (KARGEL) bir alt boyutu olan Kariyer İyimserliği (Kİ) ölçeği uygulanmıştır. Çalışma anketi üç bölümden oluşmakta olup gönüllü olur formuyla başlamaktadır. Gönüllü olur formunun ardından birinci bölümde katılımcılara demografik değişkenlere yönelik, ikinci bölümde algılanan hizmet kalitesine yönelik ve son bölümde de kariyer iyimserliğine yönelik sorulan toplam 33 soru ve bir doğrulama sorusundan oluşmaktadır. Ölçekte katılımcıların cevaplama için 5'li Likert tipi soru ve cevap skalası; 1- Hiç Katılmıyorum...5-Tamamen Katılıyorum, şeklinde derecelendirilmiştir. Çalışmanın evrenini MYO'da kayıtlı 240 öğrenci oluşturmaktadır. 13.02.2023 tarihinde kurumdan alınan anket uygulanabilir onayından sonra çevrimiçi veri toplama yöntemiyle 224 öğrenciye ulaşılmış, hatalı, eksik, geçersiz anketler çıkarıldıktan sonra 217 anket ile analizlere devam edilmiştir. Literatür taraması neticesinde araştırmaya ilişkin oluşturulan hipotezler sunulmuştur.

P1: Öğrencilerin aldıkları hizmet kalitesine ilişkin algıları ne düzeydedir.

P2: Öğrencilerin kariyer iyimserliğini algıları ne düzeydedir.

H1: Öğrencilerin fiziksel özellik alt boyut algılarının kariyer iyimserliği üzerinde etkisi vardır.

H2: Öğrencilerin güvenilirlik alt boyut algılarının kariyer iyimserliği üzerinde etkisi vardır.

H3: Öğrencilerin heveslilik alt boyut algılarının kariyer iyimserliği üzerinde etkisi vardır.

H4: Öğrencilerin güven alt boyut algılarının kariyer iyimserliği üzerinde etkisi vardır.

H5: Öğrencilerin empati alt boyut algılarının kariyer iyimserliği üzerinde etkisi vardır.

#### **4. BULGULAR**

Araştırmada elde edilen verilerin analizinde IBM SPSS 26 ve AMOS 23 paket programları kullanılmıştır.

**Tablo 2.** Katılımcıların Sosyo-Demografik Dağılımları

<b>Cinsiyet</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Sınıf</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>
Kadın	131	60,4	1.Sınıf	89	41,0
Erkek	86	39,6	2.Sınıf	128	59,0
<b>Hane Halkı Gelir</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>	<b>Yaş</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>
8.500 TL ve altı	114	52,5	18-20	81	37,3
8.501-12.000 TL	58	26,7	21-23	94	43,3
12.001-16.000 TL	24	11,1	24-26	15	6,9
16.000-20.000 TL	4	1,8	27 Yaş ve üzeri	27	12,4
20.000 TL ve üstü	17	7,8			
<b>İkamet Yeri</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde (%)</b>			
Ailemin yanında	74	34,1			
Öğrenci yurdu	135	62,2			
Öğrenci evi	8	3,7			

Araştırma kapsamındaki öğrencilerin %60,4'ü kadın, %37,3'ü 18-20 yaş, %43,3'ü 21-23 yaş, %6,9'u 24-26 yaş, %12,4'ü 27 yaş ve üzeridir. %41'i 1.sınıf, %59'u 2. sınıf öğrencisidir. Öğrencilerin aylık hane halkı geliri incelendiğinde % 52,5'si 8500 TL ve altı, %26,7'si 8.501 TL-12.000 TL, %11,1'i 12.001 TL-16.000 TL olarak belirlenmiştir. Öğrencilerin %34,1'i üniversite eğitimi boyunca ailesinin yanında, %62,2'si öğrenci yurdunda, %3,7'si ise öğrenci evinde ikamet etmektedir.

**Tablo 3.** Hizmet Kalitesi Ölçeği ve Kariyer İyimserliği Ölçeğinin Betimsel İstatistikleri

	<b>n</b>	<b>Min</b>	<b>Max</b>	<b>Ort</b>	<b>s.s</b>	<b>Basıklık</b>	<b>Çarpıklık</b>
Fiziksel Özellik	217	1,00	5,00	3,25	,85	-,485	,336
Güvenilirlik	217	1,00	5,00	3,71	,72	-,581	,814
Heveslilik	217	1,00	5,00	3,89	,75	-,874	1,125
Güven	217	1,80	5,00	3,88	,70	-,328	-,188
Empati	217	1,60	5,00	3,85	,74	-,574	,370
Hizmet Kalitesi	217	1,68	5,00	3,73	,63	-,397	,191
Kariyer İyimserliği	217	2,27	5,00	3,68	,61	,119	-,688

Tablo 3 incelendiğinde, hizmet kalitesi ve kariyer iyimserliği algı düzeyleri verilmiştir. Hizmet kalitesi ölçeğinde heveslilik, güven ve empati alt boyutları en yüksek ortalamaya sahiptir.

#### 4.1. Hizmet Kalitesi Ölçeğinin DFA ile Test Edilmesi

Çalışmada meslek yüksekokulu tarafından sağlanan eğitim hizmetlerinin kalitesini ölçmek amacıyla Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985; 1988; 1990) tarafından geliştirilen



SERVQUAL ölçeği kullanılmıştır. Geliştirdikleri bu ölçeği 5 boyut altında toplamışlardır. Kullanılan ölçeğin örnekleme uygunluğunu test etmek amacıyla birinci düzey çok faktörlü DFA modeli kullanılmıştır.

Model ile veri arasındaki uyumu test ederken uyum iyiliği kriterlerinden birkaçı kullanılabildiği gibi, hepsi de kullanılabilir. Araştırma modelinin uyum değerleri Tablo 4'te verilmiştir.

**Tablo 4.** DFA Modeli İçin Uyum Değerleri

Ölçüm Adı	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Modelin Ulaştığı Sonuç
$\chi^2/df$	$0 < X^2/sd < 3$	$0 < X^2/sd < 5$	2,314
RMSEA	$RMSEA \leq .05$	$RMSEA \leq .10$	0,068
NFI	$.95 \leq NFI < 1.0$	$.90 \leq NFI < 1.0$	0,902
NNFI (TLI)	$TLI \geq .95$	$TLI \geq .90$	0,914
CFI	$CFI \geq .95$	$CFI \geq .90$	0,926

Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, (2003)

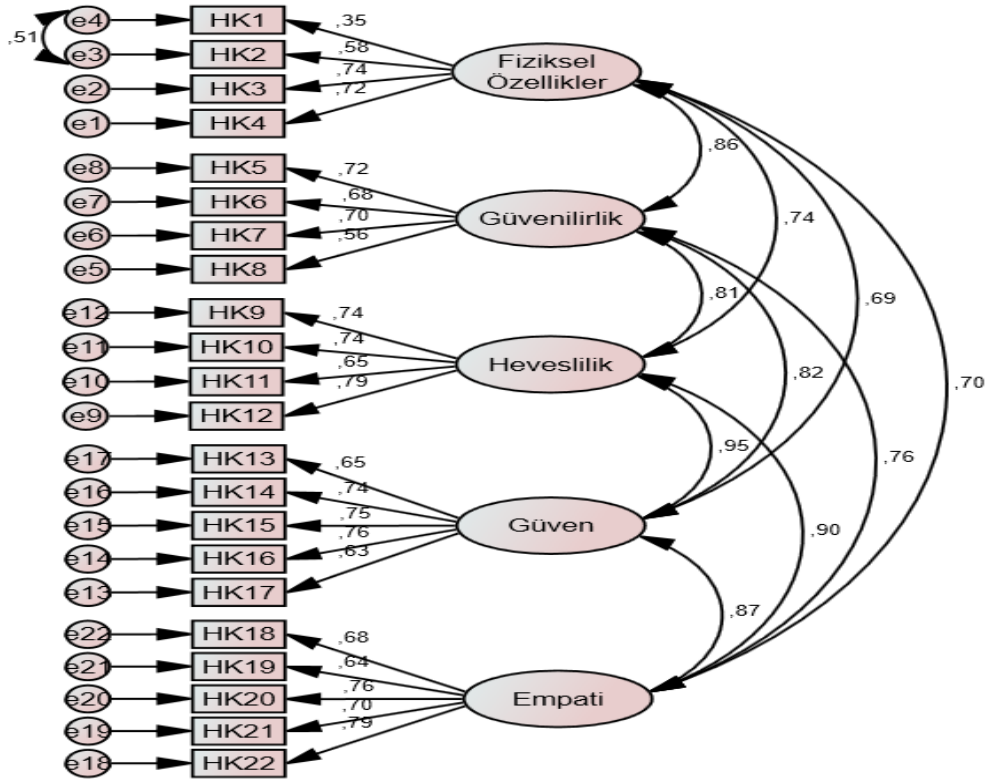
Bir modelin kabul edilebilir uyum ya da mükemmel uyumda olduğunun belirlenmesinde kullanılan en önemli uyum kriteri  $X^2/sd$ 'dir (Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, 2003).

Hizmet kalitesi 1. ve 2. sorular arasında modifikasyon yapıldıktan sonra DFA analizi sonucuna göre, maddelerin ilgili faktörleri %95 güven seviyesinde doğruladığı ve  $X^2/sd$  uyum değerlerinin mükemmel sınırlarda, RMSEA, NFI, TLI, CFI değerlerinin kabul edilebilir uyum aralıklarında olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 5.** Hizmet Kalitesi Ölçeğine Ait Regresyon Katsayıları Tablosu

			<b>Tahmin</b>	<b>SRA</b>	<b>S.H.</b>	<b>t</b>	<b>p</b>
HK4	<---	Fiziksel Özellikler	1,000	,722			
HK3	<---	Fiziksel Özellikler	1,055	,740	,114	9,273	***
HK2	<---	Fiziksel Özellikler	,911	,584	,120	7,562	***
HK1	<---	Fiziksel Özellikler	,553	,348	,121	4,558	***
HK8	<---	Güvenilirlik	1,000	,558			
HK7	<---	Güvenilirlik	1,355	,700	,182	7,426	***
HK6	<---	Güvenilirlik	1,538	,679	,211	7,295	***
HK5	<---	Güvenilirlik	1,459	,718	,194	7,537	***
HK12	<---	Heveslilik	1,000	,793			
HK11	<---	Heveslilik	,914	,650	,092	9,959	***
HK10	<---	Heveslilik	,937	,737	,081	11,589	***
HK9	<---	Heveslilik	1,025	,742	,088	11,687	***
HK17	<---	Güven	1,000	,634			
HK16	<---	Güven	,998	,756	,108	9,274	***
HK15	<---	Güven	,836	,745	,091	9,171	***
HK14	<---	Güven	,936	,743	,102	9,153	***
HK13	<---	Güven	,763	,648	,093	8,206	***
HK22	<---	Empati	1,000	,794			
HK21	<---	Empati	,762	,703	,071	10,730	***
HK20	<---	Empati	,836	,762	,071	11,832	***
HK19	<---	Empati	,751	,636	,079	9,541	***
HK18	<---	Empati	,854	,684	,082	10,390	***

Standardize edilmemiş regresyon ağırlıkları (tahmin), standartlaştırılmış regresyon ağırlıkları (SRA), standart hata (SH) ve t değerleri model değerlendirilmesinde önemlidir. Standartlaştırılmış regresyon katsayılarının (SRA) 0,30'dan, t değerlerinin 1,96'dan büyük olduğu ve "p" değerleri 0,05'ten küçük olduğu için, faktör yüklenimleri önemlidir. Faktör yüklenimlerinin önemli çıkması maddelerin, faktörlere doğru yüklendiği anlamına gelmektedir (Karagöz, 2017, s. 481-482).



Şekil 2. Hizmet Kalitesi Ölçeği Yol Diyagramı

Hizmet kalitesi ölçeğindeki değişkenlerin doğrulayıcı faktör analizi yapısı yol diyagramı Şekil 2’de görülmektedir.

Fiziksel özellikler alt boyutu ile güvenilirlik arasında 0,858, heveslilik ile 0,741, güven alt boyutu arasında 0,689, empati ile arasında 0,696 kuvvetinde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Güvenilirlik alt boyut ile heveslilik arasında 0,811, güven ile arasında 0,824, empati ile 0,757 kuvvetinde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır. Heveslilik ile güven arasında 0,950, empati ile 0,903 kuvvetinde, güven ile empati alt boyutları arasında ise 0,872 kuvvetinde pozitif yönlü ilişki bulunmaktadır.

#### 4.2. Kariyer İyimserliği Ölçeğinin DFA ile Test Edilmesi

Kariyer İyimserliği (Kİ) ölçeğinde 3,4,5,8,9 numaralı maddeler ters soru olarak kodlanmıştır. Kullanılan ölçeğin örnekleme uygunluğunu test etmek amacıyla birinci düzey çok faktörlü DFA modeli kullanılmıştır.

Model ile veri arasındaki uyumu test ederken uyum iyiliği kriterlerinden birkaçı kullanılabildiği gibi, hepsi de kullanılabilir. Araştırma modelinin uyum değerleri Tablo 6’da verilmiştir.

**Tablo 6.** DFA Modeli İçin Uyum Değerleri

Ölçüm Adı	Mükemmel Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Modelin Ulaştığı Sonuç
$\chi^2/df$	$0 < X^2/sd < 3$	$0 < X^2/sd < 5$	3,145
<b>RMSEA</b>	$RMSEA \leq .05$	$RMSEA \leq .10$	0,892
<b>NFI</b>	$.95 \leq NFI < 1.0$	$.90 \leq NFI < 1.0$	0,878
<b>NNFI (TLI)</b>	$TLI \geq .95$	$TLI \geq .90$	0,898
<b>CFI</b>	$CFI \geq .95$	$CFI \geq .90$	0,906

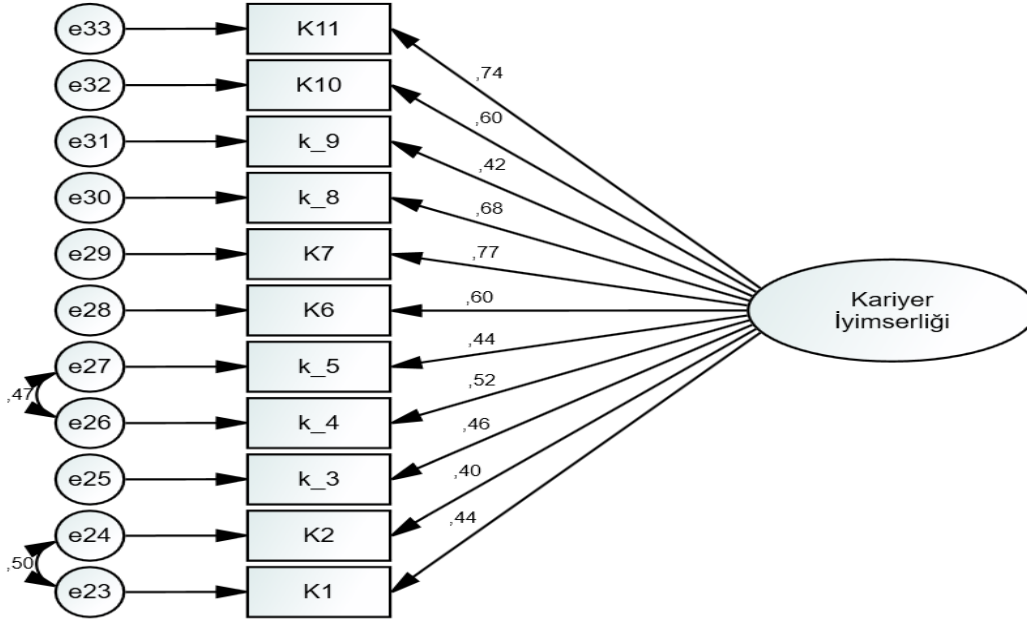
Schermelleh-Engel ve Moosbrugger, (2003)

Kariyer iyimserliği 1-2 ve 4-5 sorular arasında modifikasyon yapıldıktan sonra DFA analizi sonucuna göre, maddelerin ilgili faktörleri %95 güven seviyesinde doğruladığı ve  $X^2/sd$ , RMSEA, NFI, TLI, CFI değerlerinin kabul edilebilir uyum aralıklarında olduğu belirlenmiştir.

**Tablo 7.** Kariyer İyimserliği Ölçeğine Ait Regresyon Katsayıları Tablosu

			Tahmin	SRA	S.H.	t	p
K1	<---	Kİ	1,000	,438			
K2	<---	Kİ	,871	,405	,152	5,727	***
k_3	<---	Kİ	1,245	,458	,283	4,391	***
k_4	<---	Kİ	1,308	,520	,278	4,712	***
k_5	<---	Kİ	1,092	,440	,255	4,281	***
K6	<---	Kİ	1,034	,605	,204	5,073	***
K7	<---	Kİ	1,540	,766	,277	5,553	***
k_8	<---	Kİ	1,749	,682	,328	5,333	***
k_9	<---	Kİ	1,236	,422	,296	4,180	***
K10	<---	Kİ	1,301	,597	,258	5,044	***
K11	<---	Kİ	1,456	,740	,265	5,490	***

Standartlaştırılmış regresyon katsayılarının (SRA) 0,30'dan, t değerlerinin 1,96'dan büyük olduğu ve "p" değerleri 0,05'ten küçük olduğu için, faktör yüklenimleri önemlidir.



Şekil 3. Kariyer İyimserliği Ölçeği Yol Diyagramı

Kariyer İyimserliği ölçeğindeki değişkenlerin doğrulayıcı faktör analizi yapısı yol diyagramı Şekil 3'te görülmektedir.

Araştırma verileri normal dağılım gösterdiğinden çoklu regresyon analizi ile hipotezler incelenmiştir.

**Tablo 8.** Hizmet Kalitesi Alt Boyutlarının Kariyer İyimserliği Üzerindeki Etkisine Ait Çoklu Regresyon Analiz Sonuçları

Değişkenler	$\beta$	Std. Hata	t	p	F	F anlamlılık
Sabit	2,949	,174	16,994	,000	2,997	0,012*
Fiziksel Özellikler	-,029	,044	-,651	,516		
Güvenilirlik	,034	,058	,580	,562		
Heveslilik	,137	,069	2,001	,047*		
Güven	-,203	,075	-2,715	,007*		
Empati	,140	,064	2,196	,029*		

\*p<0,05;  
R<sup>2</sup>=0,044

Bağımsız Değişkenler: Fiziksel Özellikler, Güvenilirlik, Heveslilik, Güven, Empati

Bağımlı Değişken: Kariyer İyimserliği

Regresyon analizi varsayımları incelendiğinde yordayıcı (bağımsız değişken) değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlı (F=2,997; p<0,05) olduğu belirlenmiştir.

Heveslilik, güven ve empati alt boyutlarının kariyer iyimserliği üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ).

Heveslilik, güven ve empati algıları kariyer iyimserliği düzeyini %0,44 oranında açıkladığı belirlenmiştir ( $R^2=0,044$ ). Katılımcıların kariyer iyimserliği düzeylerinin %04,4'ü bu değişkenlerle açıklanabilirken %95,6'sının modele dahil edilmeyen bağımsız değişkenler tarafından açıklandığı belirlenmiştir.

Kariyer İyimserliği= $2,949+0,137* \text{Heveslilik}-0,203* \text{Güven}+0,140* \text{Empati}$

Regresyon eşitliği incelendiğinde, heveslilikte bir birimlik artışın kariyer iyimserliği düzeyini 0,137 birim artıracığı, güven algısındaki bir birimlik artışın 0,203 birim azaltacağı, empati algısındaki bir birimlik artışın 0,140 birim artıracığı görülmüştür.

**Tablo 9.** Hizmet Kalitesi Alt Boyut Düzeyleri ve Kariyer İyimserliği Algılarının Öğrencinin İkamet Ettiği Yere Göre Farklılık Analizi

	İkamet Yeri	n	$\bar{X}$	s.s	F	p	Tamhane's T <sup>2</sup>
Fiziksel Özellikler	Ailemin yanında <sup>(1)</sup>	74	3,40	,78	4,867	,009*	1-3 2-3
	Öğrenci yurdu <sup>(2)</sup>	135	3,21	,83			
	Öğrenci evi <sup>(3)</sup>	8	2,46	1,39			
Güvenilirlik	Ailemin yanında <sup>(1)</sup>	74	3,76	,63	3,137	,045*	1-3 2-3
	Öğrenci yurdu <sup>(2)</sup>	135	3,72	,73			
	Öğrenci evi <sup>(3)</sup>	8	3,09	1,23			
Heveslilik	Ailemin yanında	74	3,83	,68	1,276	,281	-
	Öğrenci yurdu	135	3,95	,75			
	Öğrenci evi	8	3,59	1,21			
Güven	Ailemin yanında	74	3,87	,64	1,191	,306	-
	Öğrenci yurdu	135	3,91	,72			
	Öğrenci evi	8	3,52	,85			
Empati	Ailemin yanında	74	3,80	,73	2,758	,066	-
	Öğrenci yurdu	135	3,92	,71			
	Öğrenci evi	8	3,32	1,14			
Hizmet Kalitesi	Ailemin yanında	74	3,74	,58	2,764	,065	-
	Öğrenci yurdu	135	3,76	,62			
	Öğrenci evi	8	3,22	1,04			
Kariyer İyimserliği	Ailemin yanında	74	3,75	,59	,744	,476	-
	Öğrenci yurdu	135	3,64	,60			
	Öğrenci evi	8	3,62	,80			

\* $p<0,05$

Öğrencilerin hizmet kalitesi ve kariyer iyimserliği algılarının ikamet yeri grupları arasında fark durumlarının belirlenmesi için yapılan Tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonuçlarına göre, hizmet kalitesi alt boyutlarından fiziksel özellikler algı düzeyleri ikamet yeri değişkeni arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=4,867$ ;  $p<0.05$ ). Gruplar arasındaki farklılaşmanın tespit edilebilmesi için veriler homojen dağılmadığından Post Hoc testlerinden Tamhane's  $T^2$  testi ile analiz edilmiştir. Post Hoc testi sonucuna göre öğrenci evinde kalan öğrencilerin ( $\bar{X}=2,46$ ) fiziksel özellik algı düzeyleri aile yanında kalan ( $\bar{X}=3,40$ ) ve öğrenci yurdunda kalan ( $\bar{X}=3,21$ ) öğrencilere göre daha düşüktür. Güvenilirlik algı düzeyleri ikamet yeri değişkeni arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3,137$ ;  $p<0.05$ ). Gruplar arasındaki farklılaşmanın tespit edilebilmesi için veriler homojen dağılmadığından Post Hoc testlerinden Tamhane's  $T^2$  testi ile analiz edilmiştir. Post Hoc testi sonucuna göre öğrenci evinde kalan öğrencilerin ( $\bar{X}=3,09$ ) güvenilirlik algı düzeyleri aile yanında kalan ( $\bar{X}=3,76$ ) ve öğrenci yurdunda kalan ( $\bar{X}=3,72$ ) öğrencilere göre daha düşüktür. Heveslilik, güven, empati alt boyut düzeyleri ve hizmet kalitesi, kariyer iyimserliği genel ölçek düzeylerinin ikamet yeri değişkeni gruplar arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmamıştır ( $p>0.05$ ).

## 5. SONUÇLAR

Küreselleşmenin etkisiyle bilgi, bilgi teknolojileri, haberleşme vb. bilgi yoğun kavramların önemi artmıştır. Bilginin iş ve işlemlere dökülmesi, emekle birleşmesi ve ortaya bilgi yoğun malların çıkması günümüzde faaliyet gösteren tüm sektörlerin beklentisidir. Bu sektörlerden biride hiç kuşkusuz hem dünyada hem de Türkiye'de en çok istihdam yaratan sektör olan hizmet sektörüdür. Hizmet sektörü kendi içinde birçok alt sektöre ayrılmaktadır. Bunlar içinde en önemlilerinden biri olarak kabul edilen eğitim hizmetleri sektörüdür. Eğitim hizmetlerinin müşterisi öğrenciler kabul edilse de, dolaylı müşterisi işverenlerdir. İşverenler eğitim kurumlarından kaliteli bir eğitim alarak mezun olan bilgi sahibi, iş üretebilen, bilgiyi emekle harmanlayabilen çalışanlar beklemektedir. Bu kapsamda perde arkasındaki müşteri olan işverenlerin memnun edilebilmesi için eğitim hizmetlerinden kalitenin ölçülmesi, eksikliklerin tespit edilmesi ve son aşamada kalitenin artırılması önemlidir. Hizmetlerin yapısı gereği (soyut, değişken ve stoklanamaz), ölçülmesinde güçlük çekilmektedir. Bu kapsamda eğitim hizmeti alan öğrencilerin sektörlere kalifiye ara elaman yetiştirmek üzere faaliyet gösteren meslek yüksekokullarının kalitesi hakkında fikirlerinin alınması ve bu fikirlerin kariyer

iyimserliği oluşturup oluşturmadığının tespit edilmesi önemlidir. Bu amaçla yapılan çalışmanın bulgularına bakıldığında ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir.

Çalışmanın regresyon analizi varsayımları incelendiğinde yordayıcı (bağımsız değişken) değişkenlerle bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlı ( $F=2,997$ ;  $p<0,05$ ) olduğu belirlenmiştir.

Heveslilik, güven ve empati alt boyutlarının kariyer iyimserliği üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Ayrıca regresyon eşitliği incelendiğinde, heveslilikte bir birimlik artışın kariyer iyimserliği düzeyini 0,137 birim artıracığı, güven algısındaki bir birimlik artış 0,203 birim azaltacağı, empati algısındaki bir birimlik artış 0,140 birim artıracığı belirlenmiştir.

Bu sonuçlara göre heveslilik (Hipotez 3), güven (Hipotez 4) ve empati (Hipotez 5) alt boyutlarının kariyer iyimserliği üzerindeki etkisine yönelik geliştirilen hipotezler kabul edilmiştir. Algılanan hizmet kalitesinin diğer iki boyutu olan fiziksel özellik (Hipotez 1) ve güvenilirlik (hipotez 2) alt boyutlarının kariyer iyimserliği üzerindeki etkisine yönelik geliştirilen hipotezler ise reddedilmiştir.

Çalışmanın sonuçları ile betimsel sonuçları arasında benzerlik gözlemlenmiştir. Betimsel sonuçlarda, ön lisans öğrencilerinin kalite algı düzeylerinin kariyer iyimserliğine olan anlamlı etkileri boyut bazında en yüksek ortalamaya heveslilik, güven ve empati alt boyutlarında gözlemlenmiştir.

Katılımcıların demografik değişkenlere göre algıladıkları hizmet kalitesinin ve kariyer iyimserliğinin farklılaşp farklılaşmadığına da bakılmıştır. Cinsiyet, yaş, gelir ve okuduğu sınıf itibarıyla hizmet kalitesinin kariyer iyimserliği üzerine anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Öğrencilerin ikamet yeri açısından ise anlamlı farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre yapılan ANOVA analizi Post Hoc testi sonucuna göre öğrenci evinde kalan öğrencilerin, fiziksel özellik algı düzeyleri, aile yanında kalan ve öğrenci yurdunda kalan öğrencilere göre daha düşüktür. Güvenilirlik algı düzeyleri ikamet yeri değişkeni arasındaki farklılığı istatistiksel olarak %95 güven düzeyinde anlamlı bulunmuştur ( $F=3,137$ ;  $p<0,05$ ). Öğrencilerin eğitim yaşamında ikamet yeri Post Hoc testi sonucuna göre öğrenci evinde kalan öğrencilerin, güvenilirlik algı düzeyleri aile yanında kalan ve öğrenci yurdunda kalan öğrencilere göre daha düşük çıkmıştır. Heveslilik, güven, empati, hizmet kalitesi ve kariyer iyimserliğinin katılımcıların ikamet ettiği yere göre anlamlı bir şekilde farklılaşmamaktadır.



Sonuçlara genel olarak baktığımızda H1, H2 hipotezi reddedilirken H3, H4, H5 hipotezleri kabul edilmiştir. Buradan hareketle meslek yüksekokullarının fiziksel özelliklerinin ve sunulan hizmetlere dair algılanan güvenilirliğin öğrencilerin kariyer iyimserliği üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı söylenebilir. Bu sonuçlardan hareketle MYO personelleri tarafından (akademik ve idari) hizmetlerde kalitenin sağlanması ve ana paydaş kabul edilen öğrencilerinin kariyer iyimserliğine daha pozitif etkiler yapabilmeleri için; güven duygusunun öğrenciye aşılması ve hissettirilmesi, karşılıklı hevesin artırılmasına yönelik faaliyetlerde bulunulması ve daha empatik bir tutumla öğrencilere yaklaşılması gerekmektedir.

Bu sonuçlar, meslek yüksekokullarının öğrenci tercihi konusunda sürdürülebilirliği, öğrencilerin de gelecekları için tercih ettikleri meslek yüksekokullarını güvenli bir kariyer merdiveni olarak görmeleri açısından önemlidir.

Sonraki çalışmalarda karşılaştırmalı bölüm, üniversite, bölgesel ve farklı ülkelerin kıyaslandığı çalışmalar yapılabilir. Farklı dillere çevrilen anketler yardımıyla farklı kültürlere sahip bireylerdeki algı ile Türk yükseköğretim sistemi hizmet kalitesi ve kariyer algıları açısından karşılaştırılabilir. Farklı değişkenler eklenerek çalışmaya farklı boyutlar kazandırılabilir ve kariyer algısına etki eden diğer değişkenler test edilebilir.

## **KAYNAKÇA**

- Aytaç, S. (2005). Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi Planlaması Gelişimi ve Sorunları, Bursa: Ezgi Kitapevi.
- Biçer, D. F., İlman, E. ve Biçer, E. B. (2019). Sağlık Kurumlarında Hizmet Kalite Algısı Üzerine Meta Analiz Çalışması, S.C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20(2), 1-26.
- Bingöl, D. (2013). İnsan Kaynakları Yönetimi, İstanbul: Beta Yayınevi.
- Bişkin, F. (2018). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Hasta Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Konya İlinde Bir Uygulama, International Review of Economics and Management, 6(1), 50-72.
- Brady, M. K., Cronin. J. Jr. (2001), Some New Thoughts on Conceptualizing Perceived Service Quality: A Hierarchical Approach, Journal of Marketing, 65(3), 34-49.
- Caruana, A. ve Pitt, L. (1997) INTQUAL-An Internal Measure of Service Quality and the Link between Service Quality and Business Performance. European Journal of Marketing, 31, 604-616.
- Cronin Jr, J.J. ve Taylor, S.A. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. The Journal of Marketing, 56, 55-68.

- Demireli, C. ve Bayraktar, U. (2014). Hizmet Kalitesi ve Hizmet Değerinin Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Demiryolu Taşımacılığında Bir Uygulama, Gaziantep University Journal of Social Sciences, 13(4), 919-937.
- Duffy, R. D. (2010), Sense of Control and Career Adaptability Among Undergraduate Students, Journal of Career Assessment, 18(4), 420-430.
- Eva, N., Newman, A., Jiang, Z., ve Brouwer, M. (2020). Career Optimism: A Systematic Review and Agenda for Future Research. Journal of Vocational Behavior, 116.
- Garcia, P. R. J. M., Restubog, S. L. D., Bordia, P., Bordia, S. ve Roxas, R. E. O. (2015). Career Optimisms: The Roles of Contextual Support and Career Decision-Making Self-Efficacy. Journal of Vocational Behavior, 88, 10-18.
- Kalafat, T. (2012). Kariyer Geleceği Ölçeği (KARGEL):Türk Örneklemini İçin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi. Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi. 4(38), 169-179.
- Karagöz, Y. (2011). Olumlu Düşünme Eğitim Programının Ergenlerin Geleceğine Yönelik İyimserlik, Depresyon ve Bilişsel Çarpıtma Düzeylerine Etkisinin İncelenmesi , DEÜ Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Karagöz, Y. (2017). İstatistiksel Analizler. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kotler, P. (2003). Marketing Management, Eleventh Edition, New Jersey, USA: Prentice Hall.
- McIlveen, P., Beccaria, G., ve Burton, L.J. (2013). Beyond Conscientiousness: Career Optimism and Satisfaction with Academic Major. Journal of Vocational Behavior, 83, 229-236.
- Odabaşı, Y. (2000). Satış ve Pazarlamada Müşteri İlişkileri Yönetimi, Ankara: Sistem Yayıncılık.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. ve Berry, L.L. (1985). Reassessment of Expectations as a Comparison Standard in Measuring Service Quality: Implications for Further Research. Journal of Marketing, 58(1), 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., ve Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multipleitem Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing, 64, 12-40.
- Rottinghaus, P. J., Day, S. X. ve Borgen, F. H. (2005). The Career Futures Inventory: A measure of career-related adaptability and optimism. Journal of Career Assessment, 13(1), 3-24.
- Scheier, M.F. ve Carver. S. C. (1986). Coping with Stress: Divergent Strategies of Optimist and Pesimist. Journal of Personality and Social Psychology. 51, 1257-1264.

- Schermelleh-Engel, K. Moosbrugger, H. ve Müller, H. (2003). Evaluating the Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures. *Methods of Psychological Research*, 8(2), 23–74.
- Seligman, M. (1998). *Learned Optimism: How to Change Your Mind and Your Life*. New York, NY: Pocket Books.
- Siyez, D. M. ve Yusupu, R. (2015). Üniversite Öğrencilerinde Kariyer Uyumluluğu ve Kariyer İyimserliğinin Cinsiyet Rolü Değişkenine Göre İncelenmesi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(1), 78-88.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C. ve Anantharaman, R.N. (2002). The Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction-A Factor Specific Approach. *Journal of Services Marketing*, 16, 363-379.
- TUİK (2023). Erişim Tarihi: 10.03.2023, Erişim Linki: <https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Isgucu-Istatistikleri-2021-45645>
- Vargo, S. ve Lusch, R. (2004). The Four Service Marketing Myths Remnants of a Goods-Based, Manufacturing Model, *Journal of Service Research*, 6(4), 324-335.
- YÖK Bilgi Sistemi (2023), Erişim Tarihi: 15.03.2023, Erişim Linki: <https://istatistik.yok.gov.tr/>