



# Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

26-27 Ekim 2017, İstanbul

<http://www.ulk.ist/>

## Üniversite Öğrencilerinin Toplu Taşıma Hizmetlerinden Memnuniyet Düzeylerinin Belirlenmesi: ESOGÜ Örneği

### Öz

Fatih Çemrek

Doç. Dr.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

fcmrek@ogu.edu.tr

Bu çalışmada üniversite öğrencilerinin toplu taşıma hizmetlerinden memnuniyet durumları belirlenmek istenmiştir. Bu amaçla Eskişehir Osmangazi Üniversitesi (ESOGÜ) öğrencileri arasından, tabakalı basit tesadüfi örnekleme tekniğiyle, 500 öğrenci rasgele seçilmiştir. Öğrencilere hazırlanan bir anket formu kullanılarak, veriler elde edilmiştir. Söz konusu anketin birinci bölümünde öğrencilerin demografik ve sosyal özelliklerine ilişkin sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise öğrencilerin toplu taşıma hizmetlerinden memnuniyet durumlarına ilişkin, 5'li Likert tipinde, 27 adet tutum-davranış soruları yer almıştır. Sorular oluşturulmuştur. Memnuniyet durumlarına ilişkin olarak sorulan tutum sorularından elde edilen cevaplar için Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır ve 6 faktör elde edilmiştir. Bu faktörlerin varyans açıklama oranı % 63 olarak belirlenmiştir.

### Anahtar Kelimeler:

*Toplu Taşıma, Memnuniyet, Üniversite Öğrencisi, Açıklayıcı Faktör Analizi*