

## **A szolgáltatásminőség hatása a nemzetközi hallgatók lojalitására magyarországi felsőoktatási intézményekben**

*The Influence of Service Quality on International Students' Loyalty in Higher Education Institutions in Hungary*

OMAR T. O. SALEM

PhD hallgató, Debreceni Egyetem, [salem.omar@econ.unideb.hu](mailto:salem.omar@econ.unideb.hu)

KISS MARIETTA

PhD, egyetemi docens, Debreceni Egyetem, [kiss.marietta@econ.unideb.hu](mailto:kiss.marietta@econ.unideb.hu)

### **Absztrakt**

Napjaink felsőoktatási intézményei erőteljes versennyel néznek szembe az új hallgatók vonzása és a jelenlegiek megtartása érdekében; a hallgatók által érzékelt szolgáltatásminőség pedig lényeges megkülönböztető eszköz lojalitásuk kialakításában. Kutatásunkban egy online kérdőívvel (N=479) az öt legtöbb külföldi hallgatóval rendelkező magyar felsőoktatási intézmény nemzetközi hallgatói által észlelt szolgáltatásminőséget (a SERVQUAL-lal mérve), valamint lojalitásukat, érzelmi elkötelezettségüket és az oktatók hallgatók által észlelt tudományos kompetenciáját vizsgáltuk; a köztük lévő kapcsolatokat strukturális egyenlet modellezéssel (SEM) tártuk fel. Eredményeink szerint a hallgatók elvárásai magasabbak, mint a tapasztalataik a SERVQUAL mind az öt dimenziójában, a válasz készség esetén a legnagyobb, a kézzelfoghatóság esetén a legkisebb a különbség; minden minőségdimenzió pozitív direkt hatással van a hallgatók érzelmi elkötelezettségére és az észlelt tudományos kompetenciára; a válasz készségen kívül minden minőségdimenzió, az érzelmi elkötelezettség és az észlelt tudományos kompetencia pozitív direkt hatással van a hallgatók lojalitására; az érzelmi elkötelezettség és az észlelt tudományos kompetencia részben mediálja a kapcsolatot minden minőségdimenzió és a lojalitás között, kivéve a válasz készséget, ahol teljes mediációt találtunk.

*Kulcsszavak: felsőoktatás, szolgáltatásminőség, SERVQUAL, lojalitás, nemzetközi hallgatók*

### **Abstract**

Today's higher education institutions (HEIs) face intense competition to attract new students and retain current ones; the service quality perceived by students has been identified as a means of crucial differentiation in the creation of their loyalty. In our research, with an online questionnaire (N=479) we examined service quality perceived by international students of five Hungarian HEIs with the largest number of international students (measured by SERVQUAL) as well as their loyalty, affective commitment and perceived academic competence; the relationships between them were revealed by structural equation modelling (SEM). According to our results, students' expectations are higher than their experiences in all five dimensions of SERVQUAL, with responsiveness showing the largest and tangibility the smallest difference; all quality dimensions have positive direct effects on affective commitment and perceived academic performance; all quality dimensions (except responsiveness), affective commitment, and perceived academic performance have positive direct effects on loyalty; affective commitment and perceived academic performance partially mediate the relationships between all quality dimensions and loyalty, except responsiveness, where full mediation was detected.

*Keywords: higher education, service quality, SERVQUAL, loyalty, international students*