**HAVAYOLU ULAŞIMI HİZMET KALİTESİNİN SERVQUAL YÖNTEMİYLE ÖLÇÜMÜ**

**Yaşar KEPTİ**

**Gazi Üniversitesi**

**Dr. Öğr. Üye. Seda HATİPOĞLU**

**Gazi Üniversitesi**

# ÖZET

Havacılık sektörü, küresel ekonomilerin ve ticaret ağlarının odağında gelişen ve geçmişten günümüze kadar uzanan köklü bir yapıya sahiptir. Bu nedenle hava taşımacılığını oluşturan bileşenlerin her biri sektörde ayrı bir öneme sahipken bu önemin gerekçesi olarak zamanla başlı başına bir pazar haline gelen havayolu ulaşımı rekabet piyasalarında yerini almıştır. Tüketicilerin kalite ve hizmet anlayışında her geçen gün daha fazla talepkâr olması ise hem rekabeti artıran bir etkiye sahip hem de kalitede ve hizmette işletmeleri sürekli yenilik ve gelişmelere açık hale getirmektedir. Algılanan hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyet düzeyi ve hizmetin tekrar talebi üzerinde önemli bir etkiye sahip olması nedeniyle algı boyutu ve değer göstergelerini ölçmek, işletmelerin kendilerine yol haritaları çizme sürecinin bir parçası olmaktadır. Havayolu ulaşımındaki hizmet kalitesi ve algılanan kalite açısından araştırma amacına yönelik nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak bir çalışma ortaya konulmuştur. Bu anket çalışması için sorular çeşitli akademik yayınlardan derlenerek yeni bir ölçek oluşturulmuş ve bu ölçeğe yönelik güvenilirlik-geçerlik analizleri yapılmıştır. Ölçeğin güvenilirlik ve geçerlik katsayıları kabul değerlerinde olduğundan ölçek çalışmada kullanılmaya karar verilmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Havayolu Ulaşımı, Hizmet,Kalite

**MEASUREMENT OF AIR TRANSPORTATION SERVICE QUALITY BY SERVQUAL METHOD**

**Yasar KEPTI**

**Gazi University**

**ABSTRACT**

The aviation industry has a deep-rooted structure that develops at the center of global economies and commerce networks and extends from the past to the present. For this reason, while each of the components of air transportation has a separate importance in the sector, air transportation, which has become a market on its own, has taken its place in the competitive markets as the reason for this importance. The fact that consumers are being more demanding in terms of quality and service concepts both has an effect that increases competition and makes companies open to continuous innovations and developments in quality and service. Since the perceived service quality has a significant impact on the level of customer satisfaction and repeat service demand, measuring perception size and value indicators is a part of the process of drawing roadmaps for companies. In terms of service quality and perceived quality in air transport, a study was conducted using the survey technique, one of the quantitative research methods for research purposes. For this survey study, a new scale was created by compiling the questions from various academic publications and reliability-validity analyzes were made for this scale. Since the reliability and validity coefficients of the scale were at acceptance values, it was decided to use the scale in the study.

**Key words:** Air Transportation, Service, Quality