**YER HİZMETLERİNİN HAVAYOLU ULAŞIMI HİZMET KALİTESİNE ETKİSİNİN 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. Demografik değerler açısından fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati ile ilgili algıları istatistiksel olarak analiz edilmiştir. Beklenti ve algı ölçeklerinin sonuçları analiz edildiğinde; uçuş sınıfına göre fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati ile ilgili beklentileri istatistiksel olarak anlamlı farlılık göstermemekte aynı doğrultuda uçuş sınıfına göre fiziksel özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati ile ilgili algılar istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. Uçuş sıklığına göre fiziksel özellikler bağlamında anlamlı bir farklılık bulunmuş; ayda bir seyahat edenlerin fiziksel özellikler ile ilgili beklentilerinin, yılda bir ve diğer tür seyahat edenlere göre düşük olması anlamlı bulunmuştur. Uçuş sıklığına göre heveslilik ile ilgili beklentilere bakıldığında yapılan ikili karşılaştırmalarda farklılık olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Servqual Modeli çerçevesinde hizmet kalitesi ile ilgili yolcuların beklenti, algı ve boşluk skorları hesaplanarak hizmet kalitesi değerlendirilmiştir. Havayolu ulaşımını kullanan yolcuların beklentileri kapsamında hizmet kalitesi analizleri yapılmıştır. Servqual boyutlarında hizmet kalitesi açısından boşluk analizi skorlarına bakıldığında da müşterilerin sunulan hizmetlerden memnun olmadıkları ve algıladıklarının beklentilerini karşılamadığı yönünde olduğu görülmektedir. İkinci bir analiz olarak Quadrant analizi sonucuna göre; beklentilerin yüksek algıların düşük olduğu empati ve güvenirlilik boyutları oluşurken hem beklentilerin hem de algıların yüksek olduğu fiziksel özellikler, heveslilik ve güvence boyutları olmuştur.

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

**MEASUREMENT OF THE EFFECT OF GROUND HANDLING ON AIRLINE TRANSPORTATION SERVICE QUALITY BY SERVQUAL METHOD**

**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. In terms of demographic values, their perceptions about tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy were statistically analyzed. When the results of the expectation and perception scales are analyzed; according to the class of flight, their expectations about tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy do not differ statistically, in the same direction, it is seen that the perceptions about tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy do not differ statistically significantly. A significant difference was found in terms of tangibles according to flight frequency. It was found significant that the expectations about tangibles of those who travel once a month are lower than those who travel once a year and other types. When the expectations about responsiveness according to the flight frequency are analyzed, it is concluded that there is a difference in the paired comparisons made. Within the framework of the Servqual Model, the service quality was evaluated by calculating the expectations, perception, and gap scores of the passengers related to the service quality. Service quality analyzes were made within the scope of the expectations of the passengers using air transportation. Considering the gap analysis scores in terms of service quality in the dimensions of servqual, it is seen that the passengers are not satisfied with the services provided and their perceptions do not meet their expectations. As a second analysis, according to the Quadrant analysis result; While empathy and reliability dimensions were formed where expectations were high, perceptions were low; physical characteristics, responsiveness and assurance dimensions were formed where both expectations and perceptions were high.

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