

**Citation:** Tuncer B. & Kızgın Y. (2018), Tavsiye Etme Davranışının Algılanan Hizmet Kalitesi Değişkenleri İle İlişkisi: Atatürk Havalimanı Örneği, BMIJ, (2018), 6(3): 452-460 doi: <http://dx.doi.org/10.15295/bmij.v6i3.369>

## **TAVSİYE ETME DAVRANIŞININ ALGILANAN HİZMET KALİTESİ DEĞİŞKENLERİ İLE İLİŞKİSİ: ATATÜRK HAVALİMANI ÖRNEĞİ<sup>1</sup>**

Bekir TUNCER<sup>2</sup>

Yıldıray KIZGIN<sup>3</sup>

Received Date (Başvuru Tarihi): 01/11/2018

Accepted Date (Kabul Tarihi): 15/11/2018

Published Date (Yayın Tarihi): 30/11/2018

### **ÖZ**

Havalimanlarını kullanan yolcular, Skytrax, TripAdvisor ve Google Rewievs (incelemeler / yorumlar) gibi çeşitli platformlardaki yorumları ile, havalimanı hizmetlerinin gittikçe daha fazla gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Bu platformlarda, havalimanının sunduğu hizmetin kalitesi çeşitli yönleri ile değerlendirilebilmektedir. Çalışmanın temel amacı, havalimanı yolcularının havalimanını tavsiye etme davranışının; havalimanını kullanma sebepleri (transit, gelen-giden yolcu), seyahat amaçları (tatil-iş) ve algıladıkları hizmet kalitesi değişkenleri ile ilişkisini ortaya koymaktır. Bu amaçla [www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com) web sayfasından elde edilen değerlendirme puanları analiz edilmiştir. Yolcuların havalimanını tavsiye etme davranışı, tavsiye ediyorum ve tavsiye etmiyorum şeklinde kategorik veri olarak kodlanıp, hizmet kalitesi değişkenlerinden, yolcuların seyahat amacı ve türünden ne şekilde etkilendikleri, lojistik regresyon modeli ile incelenmiştir. Analiz sonucunda, havalimanındaki oturma alanları, yönlendirici işaretler ve terminal personeli değişkenlerinin yolcuların hizmet aldığı havalimanını tavsiye etme davranışı arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Yolcuların seyahat amacı (iş/tatil), havalimanını kullanma sebebi (gelen-giden / transit), kuyrukta geçen zaman ve terminalin temizliği arasında tavsiye etme davranışı ile anlamlı ilişki bulunmadığı tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Havalimanı, Terminal Hizmet Kalitesi, Tavsiye Etme Davranışı

**JEL Kodları:** M30, M31, R41

## **THE RELATIONSHIP BETWEEN RECOMMENDATIONS OF THE RECOMMENDED SERVICE QUALITY VARIABLES AN EXAMPLE FROM ATATURK AIRPORT EXAMPLE**

### **ABSTRACT**

Passengers using the airports are getting more and more publicity of airport services, with comments on various platforms such as Skytrax, TripAdvisor and Google Rewievs. On these platforms, they can evaluate and rate various aspects of airport services. The main purpose of the study is to suggest the airport passengers' behavior to recommend the airport; the reasons for using the airport (transit, incoming-outgoing), travel purposes (holiday-work) and the quality of the perceived service quality variables. For this purpose, the evaluation scores obtained from [www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com) website were analyzed. The logistic regression model examines the perceived quality of service and how passengers are influenced by travel intentions and types, coded as categorical data such as recommending and advising travelers to recommend airport services. As a result of the analysis, it was found that there was a significant relationship between the seating areas in the airport, the directions of the guiding signs and the terminal staff variables and the behavior of the airport where the passengers were receiving service. It was determined that there was no significant relationship between the purpose of travel (work / holiday), reason for using the airport (incoming-outgoing / transit), time spent in the queue and cleaning of the terminal.

**Keywords:** Airport, Terminal Services Quality, Recommendation Behavior

**JEL Codes:** M30, M31, R41

<sup>1</sup> 12-14 Eylül 2018 tarihinde Safranbolu / Karabük'te düzenlenen Business & Organization Research (BOR) Conference'da sunulan bildirinin geliştirilmiş halidir.

<sup>2</sup> Asst. Prof. Dr., Mugla Sıtkı Kocman University, [btuncer@mu.edu.tr](mailto:btuncer@mu.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0003-0822-6832>

<sup>3</sup> Assoc. Prof. Dr., Mugla Sıtkı Kocman University, [ykizgin@mu.edu.tr](mailto:ykizgin@mu.edu.tr)

<https://orcid.org/0000-0002-7844-052X>

## 1. GİRİŞ

Kuyucak (2017:755), havalimanlarını; fiziksel, sosyal ve ekonomik bir çevrede yer alan, yolcular için bekleme alanında sıyrılıp vakit geçirme alanına dönüşen, firmalar için ise pazaryerine dönüşen yapılar olarak adlandırmaktadır. Havalimanlarını kullanan yolcuların memnuniyet düzeyleri, havalimanı işletmecileri ve havalimanından hizmet alan havayolu işletmeleri için de her zaman önemli bir konumdur. Havalimanlarını kullanan yolcuların memnuniyetlerini ölçmeye yönelik birçok çalışma literatürde yer almaktadır.

Web tabanlı fikir platformlarının artan popülaritesiyle, yolcular Skytrax ([www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com)), TripAdvisor ve Google Rewievs (incelemeler/yorumlar) gibi çeşitli platformlarda havalimanı hizmetlerinin gittikçe daha fazla gözden geçirilmesini sağlamaktadır. Seyahat eden yolcular bu platformlarda, havalimanı hizmetlerinin çeşitli yönleri ile ilgili değerlendirebilmekte ve derecelendirebilmektedir. Buralarda yapılan derecelendirmeler ve yorumlar, hem havalimanı işletmecileri hem de havalimanını kullanmayı planlayan gezginler için harika bilgi kaynaklarıdır.

Lee ve Yu (2018:41), çalışmalarında Google Rewievs üzerinden elde ettikleri havalimanı değerlendirme yorumlarına duygu analizi yaparak, Uluslararası Havalimanları Konseyi'nin (ACI: Airports Council International) 2006 yılında başlattığı ve uygulamaya devam ettiği, 80 ülkede yaklaşık 320 havalimanında uyguladığı, 34 değişkenli "Havalimanı Hizmet Kalitesi (ASQ)" anketinin sonuçları ile karşılaştırmışlardır. Değerlendirme sonunda, en popüler 100 havalimanından elde edilen anket sonuçlarındaki değerlendirme puanları ile duygu analizi sonucu elde edilen bulgular çok büyük benzerlik göstermiştir. Bu da deneyime dayalı web siteleri üzerinden elde edilen yorum/puanlama verilerinin, anket yöntemi ile yüz yüze veri toplama arasında anlamlı farklılıklar olmadığını düşündürmektedir.

Araştırma sonucunda, havalimanı hizmet kalitesini oluşturan değişkenlerin, yolcuların havalimanını tavsiye etme davranışı üzerinde etkisinin olup olmadığı incelenmiş olup, havalimanı yolcularının havalimanını tavsiye etme davranışının; havalimanını kullanma sebepleri (transit, gelen-giden yolcu), seyahat amaçları (tatil-iş) ve algıladıkları hizmet kalitesi değişkenleri ile ilişkisi ortaya konulmuştur.

Bugüne kadarki çalışmalar çoğunlukla terminal hizmet kalitesinin ölçümüne odaklanmış olup, havalimanı terminali hizmet kalitesini oluşturan değişkenlerin tavsiye etme davranışına ne derecede etkisi olduğu ölçülmemiştir. Bu bağlamda çalışma havalimanı terminal hizmet kalitesi literatürüne yeni bir bakış açısıyla yaklaşılmasına katkı sağlayacak hem de online yorumların/puanlamaların Türkçe havalimanı hizmet kalitesi konulu çalışmalarda da kullanılmasına olanak sağlamış olacaktır.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

Havacılık sektöründe 1970’li yılların sonunda başlayan deregülasyonlar ile havalimanlarının özelleştirilmesi ve de daha da ticarileşmesi müşteri memnuniyeti kavramının havalimanlarında da karşılık bulmasını sağlamıştır.

Yolcuların hizmet kalitesi algısı, uzun bir süre havalimanı performansının göstergelerinden biri olarak ihmal edilmiştir (Bogicevic vd.,2013:13). Havalimanlarındaki yolcu memnuniyetini etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. Bu değişkenlerin tespiti için literatürde çok sayıda çalışma bulunmaktadır.

Bezerra ve Gomes (2015:79), yolcuların karakteristik özellikleri ile havalimanı hizmet kalitesinin toplam memnuniyete olan etkilerini incelemiş olup, milliyet, cinsiyet ve seyahat amaçları (iş, tatil) açısından anlamlı farklılık tespit edememişlerdir.

Martín-Cejas, R. R. (2006:877), havalimanı işleyiş süreçlerinin etkili yürütülmesinin kuyrukta bekleme zamanı azaltarak yolcu memnuniyetini arttırdığını ifade etmektedir.

Brida vd.(2016:213), havalimanlarındaki bilgi ve iletişim tekniklerinin müşteri algısının hizmet kalitesine etkisini inceledikleri çalışmalarında, terminalin temizliğinin de enformasyon kadar kalite algısında pozitif etki yaptığını belirtmektedirler. Bezerra ve Gomes (2016:91), havalimanları hizmet kalitesini çok boyutlu yaklaşım ile ölçümledikleri çalışmasında da temizlik değişkeninin memnuniyet üzerinde etkili olduğu ortaya konulmuştur.

Perng vd. (2006:282), Gkritza vd. (2006:218), Crawford ve Melavar (2007:97), De Barros vd. (2007:297) hizmet kalitesinin, hizmet sunan personelin tavırlarından ve yeteneklerinden etkilendiğini tespit etmişlerdir. Correia vd. (2008a:617), havalimanındaki hizmet kalitesine, yürüme mesafesi, koltuk sayısı gibi değişkenlerin etkisini vurgulamıştır. Correia vd. (2008b:332), çalışmalarında havalimanı terminalindeki tesislerin hizmetin oluşumuna etkisini incelemişlerdir.

Borille ve Correia (2013:9), bagaj alım alanlarının, pasaport kontrol noktalarının da havalimanı hizmet kalitesi üzerinde etkili olduğunu bulgulamışlardır.

Pabedinskaitė ve Akstinaitė (2014:406), havalimanı terminalindeki fiziksel kanıtların hizmet kalitesi algısındaki önemini vurgulamıştır.

Fodness ve Murray (2007:503), yolcuların havalimanı içerisinde yolunu kolay bulabilmesinin hizmet kalitesini arttırdığını bulgulamıştır.

Anderson vd. (2004:183), müşterilerin memnuniyetlerindeki artışın satın alma ve de tavsiye etme davranışına pozitif katkısı olacağını belirtmektedir. Litvin vd. (2008), olumlu yorumların katkıları kadar olumsuz yorumların da işletmeler için imaj kaybı gibi zararları olacağını ifade etmiştir.

Wattanacharoensil vd. (2016:133), turistik amaçlı seyahatlerde destinasyon seçiminde havalimanlarının imajlarının, burada aldıkları hizmetlerin de etkili olabileceğini vurgulamakta ve

turistlerin tatil deneyimlerinin havalimanında oluşmaya başladığını ve bu sebeple buradan alacakları hizmetin kaliteli olmasının önemine değinmektedirler.

### 3. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Havalimanı hizmet kalitesini etkileyen değişkenlerin tavsiye etme davranışına etkilerini ölçmek amacıyla, Skytrax'ın parçası olan [www.airlinequality.com](http://www.airlinequality.com) web sayfasından elde edilen nicel veriler analiz edilmiştir.

1989 yılında İngiltere merkezli kurulan, uluslararası hava taşımacılığı alanında derecelendirmeler yapan Skytrax isimli kuruluşun havacılık sektörü içerisinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Skytrax derecelendirmesi, havalimanlarını 39 değişken üzerinden puanlama yapılarak, hizmet kalitesi faktörleri oluşturmaktadır. Nihai değerlendirme, alınan puanlara göre 5 yıldız üzerinden yapılmaktadır. 2018 yılında yayınlanan 5 yıldızlı havalimanları ödülleri anket çalışmasına, 100 farklı ülkeden 13,73 milyon yolcunun katılımı gerçekleşmiştir. Ağustos 2017-Şubat 2018 tarihleri arasında, 550 havalimanını kapsayan araştırmada, çalışmaya da konu olan Atatürk Havalimanı dahil edilmiş olup genel değerlendirmede 3 yıldız almıştır (<https://skytraxratings.com/airports/istanbul-ataturk-airport>, Erişim Tarihi: 30.09.2018). İlgili kuruluşa ait olan <http://www.airlinequality.com/airport-reviews/istanbul-ataturk-airport/> web sayfasında ise, yolcuların havalimanları için yapmış oldukları değerlendirme sonuçları ve yorumları yer almaktadır. Türkiye'nin en fazla yolcu ağırlayan havalimanı olması sebebiyle Atatürk Havalimanı tercih edilmiş olup, çalışmada burada yer alan veriler kullanılmıştır. 2005 yılının mayıs ayında ilk yorum yapılan Atatürk Havalimanı, geçen süre zarfında yapılan yorum sayısı 401'e ulaşmıştır. Çalışmaya konu olan terminal hizmet kalitesi bileşenlerini içeren yorumlar ve değerlendirme puanlarının 2015 yılı haziran ayından itibaren alınmaya başlanması sebebiyle araştırmada bu tarihten itibaren yapılan tüm yorumlar ve değerlendirmeler kullanılmıştır. Toplamda 164 değerlendirme puanı elde edilmiştir. Elde edilen değerlendirmeler; yolcunun seyahat amacı (iş veya tatil amaçlı), havalimanında bulunma şekli (transit seyahat eden yolcu, gelen-giden yolcu) ve hizmet kalitesi bileşenlerinin (kuyrukta bekleme zamanı, terminal temizliği, terminaldeki oturma alanları, terminal içi yönlendirici işaretler, terminal personeli) havalimanını tavsiye etme davranışı ile ilişkilendirilmesi amacı ile yapılmıştır.

Terminal hizmet kalitesini oluşturan bileşenler, 1-5 arası puanlamaya sahip olup, yolcuların seyahat amacı iş seyahati ve tatil olmak üzere kategorik, havalimanında bulunma şekli transit ve gelen-giden yolcu olmak üzere kategorik değişkenlerdir. Yolcuların havalimanını tavsiye etme davranışı, tavsiye ediyorum ve tavsiye etmiyorum şeklinde kategorik veri olarak kodlanıp, algılanan hizmet kalitesinden ve yolcuların seyahat amacı ve türünden ne şekilde etkilendikleri, ikili (binary)lojistik regresyon yapılarak incelenmiştir.

#### 4. ANALİZ VE TARTIŞMA

Elde edilen veriler SPSS 22.0 programı ile değerlendirilmiştir. Verilerin tasnif sonucu Tablo 1’de yer almaktadır.

**Tablo 1. Yolculara Ait Bulgular**

Yolcuların Seyahat Amacı			Havalimanını Kullanma Sebebi		
Sayı	Yüzde		Sayı	Yüzde	
Tatil	127	77,4	Gelen-Giden Yolcu	71	43,3
İş	37	22,6	Transit Yolcu	93	56,7
<b>Toplam</b>	164	100,0	<b>Toplam</b>	164	100,0
<b>Tavsiye Etme Davranışı</b>	Tavsiye Ediyorum		34	20,7	
	Tavsiye Etmiyorum		130	79,3	
<b>Bağımsız Değişkenler</b>	<b>Tavsiye Etme / Tavsiye Etmeme</b>	<b>Ortalama</b>	<b>Sayı</b>	<b>Yüzde</b>	
Kuyrukta Bekleme Zamanı	Tavsiye Ediyorum	2,9118	34	21,6	
	Tavsiye Etmiyorum	1,6692	130	78,4	
Terminal Temizliği	Tavsiye Ediyorum	3,2941	34	21,6	
	Tavsiye Etmiyorum	1,9849	130	78,4	
Oturma Alanları	Tavsiye Ediyorum	2,6563	32	21,4	
	Tavsiye Etmiyorum	1,5583	120	78,6	
Yönlendirici İşaretler	Tavsiye Ediyorum	3,7879	33	21,3	
	Tavsiye Etmiyorum	2,1562	128	78,7	
Terminal Personeli	Tavsiye Ediyorum	3,4375	32	21,2	
	Tavsiye Etmiyorum	1,4758	124	78,8	

Tablo 1 incelendiği zaman yolcuları %77,4’ünün tatil, %22,6’sının iş amaçlı seyahat ettikleri, %43,3’ünün havalimanını gelen-giden yolcu olarak kullandığı, %56,7’sinin ise transit yolcu olarak havalimanını kullandığı görülmektedir. Yolcuların %20,7’sinin havalimanını tavsiye ettikleri, %79,3’ünün tavsiye etmedikleri görülmektedir. Hizmet kalitesini oluşturan değişkenlere bakıldığı zaman ise genel tavsiye etme/etmeme davranışı yüzdelerine benzer rakamlar çıkmaktadır.

Adım adım seçim (Enter), ileriye ve geriye doğru seçim yöntemlerinin bir bileşimidir. Lojistik regresyon denkleminde hiçbir değişken yokken başlar, sonra her adımda bir değişken eklenir ya da çıkarılır Eğer verilen adımda lojistik regresyon denkleminde değişken eklenmiyor veya çıkarılmıyorsa işlem durur (Ürük, 2007:48). Enter yöntemine göre yapılan lojistik regresyon modelin sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

**Tablo 2.** Tavsiye Etme Davranışına İlişkin Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	B	Std. Hata	Wald	s.d	Anlamlılık	Exp(B)
Yolcuların seyahat amacı	,287	,911	,100	1	,752	1,333
Havalimanını kullanma sebebi	-,244	,710	,118	1	,731	,783
Kuyrukta bekleme zamanı	-,123	,417	,087	1	,768	,884
Terminal temizliği	-,185	,359	,265	1	,607	,831
Oturma alanları	,979	,381	6,589	1	<b>,010*</b>	2,661
Yönlendirici işaretler	,872	,401	4,735	1	<b>,030*</b>	2,391
Terminal personeli	1,315	,377	12,132	1	<b>,000*</b>	3,723
Sabit	-8,346	1,821	21,013	1	,000	,000

\*: %5 ve daha düşük hata payında anlamlıdır.

Bağımlı değişkenin alabileceği değerlerden bir tanesinin gerçekleşme olasılığı lojistik regresyon ile kestirilir. Lojistik modeldeki etkiler Odds'a dayanır (Kızgın ve Terzi:2017:477). Modele bakıldığında havalimanındaki oturma alanları, yönlendirici işaretler ve terminal personeli değişkenlerinin yolcularının hizmet aldığı havalimanını tavsiye etme davranışı üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğu ifade edilebilir. Yolcuların seyahat amacının (iş/tatil), havalimanını kullanma sebebinin (gelen-giden / transit), kuyrukta geçen zamanın, terminalin temizliğinin %5 hata payında tavsiye etme davranışına etki etmediği söylenebilir.

Odds (Exp(B)) oranlarına göre; modelde anlamlı olduğu daha önce belirtilen değişkenlerden oturma alanları değişkeninde bir birimlik iyileştirmede bulunulması halinde yolcuların havalimanını tavsiye etme davranışında 2,661 kat artış sağlayabileceği söylenebilir. Yönlendirici işaretlere de bakıldığı zaman, bu değişkendeki bir birimlik iyileştirmede bulunulması halinde yolcuların havalimanını tavsiye etme davranışında 2,391 kat artış sağlayabileceği söylenebilir. Terminal personeli değişkeni açısından bakıldığında en anlamlı sonucun olduğu görülmektedir. Terminalde hizmet veren personelde yapılacak 1 birimlik artışın havalimanını tavsiye etme davranışında 3,723 kat artış sağlayacağı söylenebilir.

Modelin anlamlılığını test eden Omnibus testi ile parametrelerin sıfırdan farklılığı sınanır (Kızgın ve Terzi:2017:478). Omnibus testi sonucu aşağıdaki tabloda verilmiştir. Anlamlılık değerleri %1 den daha düşük olduğundan; Lojistik regresyon katsayıları aynı anda sıfıra eşit değildir, böylece, modelin %1 seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.** Omnibus Testi Sonuçları

		Ki-kare	Sd.	Anlamlılık
Step 1	Step	74,792	7	0,000
	Block	74,792	7	0,000
	Model	74,792	7	0,000

Lojistik regresyon analizinde elde edilen tahmin modelinin yorumlanabilmesi için modelin uyum iyiliği testlerinin ve katsayı testinin yapılması gerekir (Yarar vd. 2015:613). Bağımlı değişkenin etkinliğinin tanımlanabilmesi için modelin uyum iyiliğine (goodness-of-fit) bakılmalıdır. Uyum iyiliği testleri kategorik değişkenlerin kombinasyonu ile oluşan veri matrisinde, her bir hücre için beklenen frekansların değerlerini içerir (Çokluk, 2010:1368). Hosmer-Lemeshow(H-L) testi lojistik modelin uyum iyiliğinin değerlendirilmesinde kullanılmaktadır (Yarar vd. 2015:614). Modelin uyum iyiliği, bağımlı değişkeni açıklamak için oluşturulan en iyi modelin etkinliğinin bir ölçüsünü göstermektedir (Oğuzlar, 2005:25).

**Tablo 4.** Hosmer and Lemeshow Testi

Step	Ki-kare	Sd.	Anlamlılık
1	3,780	8	0,876

Söz konusu modelin uyum iyiliğini test etmek amacıyla kullanılan Hosmer-Lemeshow (H-L) testinde  $\chi^2 = 3,780$ , 8(d.f.),  $p=0,876$  bulunmuştur. P değeri  $(0,876)>0,05$  olduğundan, lojistik regresyon modeli genel olarak anlamlıdır. Uyum iyiliği açısından ayrıca sınıflandırma tablosuna bakmakta da yarar vardır.

Tablo 5'a göre, kurulan lojistik model yardımıyla yolcuların havalimanını tavsiye etmeme davranışı göstermelerini doğru tahmin etme oranı %95,5; tavsiye etme davranışını tahmin etme oranı ise %70,4 olarak bulunmuştur. Modelin genel olarak doğru sınıflandırma yapma oranının %90,6 olduğu görülmektedir.

**Tablo 5.** Sınıflandırma Tablosu

Gözlenen		Tahminlenen		
		Tavsiye Etme Davranışı		Doğru Tahmin (%)
		Tavsiye Etmeme	Tavsiye Etme	
Tavsiye Etme Davranışı	Tavsiye Etmeme	107	5	95,5
	Tavsiye Etme	8	19	70,4
Genel (%)				90,6

## 5. SONUÇ

Hizmet pazarlamasında sıkça bahsedilen fiziksel kanıtların önemi burada da ortaya çıkmıştır. Havalimanını kullanan yolcuların algıladıkları hizmet kalitesinin artırılabilmesi için daha fazla oturma alanının sağlanması, mevcut alanlardaki arıza, temiz olmama gibi problemlerin çözülmesinin hizmetin kalitesini arttıracak değerlendirilmektedir. Özellikle 2018 Eylül ayı sonu itibariyle Atatürk Havalimanını kullanan yolcuların %71,32'sinin dış hat yolcusu olması(DHMİ İstatistik:2018), havalimanlarının Türkiye'nin dünyaya açılan kapısı olarak önemini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda



havalimanı terminalinde bulunan yönlendiricilerin etkin bir şekilde kullanılmasında ve özellikle transit yolcular için daha dikkat çekici noktalarda konumlandırılmasında yarar bulunmaktadır.

Havalimanı terminaline girişten başlayarak uçağa bininceye kadar yolcunun temas kurduğu özel ve resmi güvenlik görevlisinden, pasaport polisine, havalimanında faaliyet gösteren tüm işletmelerin personelinin müşteri ilişkilerinin geliştirilmesi anlamında niteliklerinin artırılması önem kazanmaktadır. Bulgularda da yer aldığı üzere havalimanı terminalindeki personel hizmet kalitesi değişkenleri içerisinde en fazla önem sahip durumdadır. Özellikle personelin İngilizce diline hakimiyetinin artırılması çok önemlidir.

Türkçe literatürde havalimanlarının yolcular tarafından tavsiye edilme davranışı hakkında daha önceden yapılmış çalışmanın bulunmamasından dolayı literatüre katkı sağlandığı düşünülmektedir. Uçuş öncesi havalimanına erken gelme zorunluluğunun (iç hatlarda minimum 1 saat, dış hatlarda minimum 2 saat önerilmektedir) yanı sıra, bağlantılı uçuş ile yapılan seyahatlerde havalimanlarında bekleme sürelerinin uçuş mesafesine göre 24 saate kadar uzadığı, bazen de rötar gibi sebeplerle havalimanında bekleme sürelerinin uzadığı bilinmektedir. Yolcular için de, bu bekleme saatlerinin daha kaliteli geçirilmesi için terminalde sunulan ücretli ve ücretsiz hizmetlerin çeşitlendirilmesinde fayda bulunmaktadır.

Daha sonra yapılacak çalışmalarda yolcuların hizmet kalitesini değerlendirirken verdikleri puanların yanında yaptıkları yorumların da dikkate alınması önem arz etmektedir. Söz konusu yorumların değerlendirilmesiyle beraber, hizmet kalitesinin geliştirilmesi ve aksayan yönlerin hızlı bir şekilde çözümlenmesinde faydalı adımlar atılacağı öngörülmektedir.



## KAYNAKÇA

- Anderson, E. W., Fornell, C., and Mazvancheryl, S. K. (2004), "Customer Satisfaction and Shareholder Value", *Journal of Marketing*, Vol. 68 No. 4, pp. 172-185.
- Bezerra, G. C., and Gomes, C. F. (2015), "The Effects of Service Quality Dimensions and Passenger Characteristics on Passenger's Overall Satisfaction with An Airport", *Journal of Air Transport Management*, 44, pp. 77-81.
- Bezerra, G. C. L., and Gomes, C. F. (2016), "Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach", *Journal of Air Transport Management*, 53, pp. 85-93.
- Bogicevic, V., Yang, W., Bilgihan, A., and Bujisic, M. (2013), "Airport Service Quality Drivers of Passenger Satisfaction", *Tourism Review*, Vol. 68 No. 4, pp. 3-18.
- Borille, G. M. R., and Correia, A. R. (2013), "A Method for Evaluating The Level of Service Arrival Components at Airports", *Journal of Air Transport Management*, 27, pp. 5-10.
- Brida, J. G., Moreno-Izquierdo, L., and Zapata-Aguirre, S. (2016), "Customer Perception of Service Quality: The Role of Information and Communication Technologies (ICTs) at Airport Functional Areas", *Tourism Management Perspectives*, 20, pp. 209-216.
- Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., and de Barros, A. G. (2008a), "A Gobar Index for Level of Service Evaluation at Airport Passenger Terminals", *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol. 44 No. 4, pp. 607-620.
- Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., and de Barros, A. G. (2008b), "Overall Level of Service Measures for Airport Passenger Terminals", *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, Vol. 42 No.2, pp. 330-346.
- Crawford, G. and Melewar, T. C. (2003), "The Importance Of Impulse Purchasing Behaviour In The International Airport Environment", *Journal of Consumer Behaviour*, Vol. 3 No.1, pp. 85-98.
- Çokluk, U. (2010), "Lojistik Regresyon Analizi: Kavram ve Uygulama", *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri Dergisi*, Cilt. 10 No. 3, s. 1359-1395.
- De Barros, A. G., Somasundaraswaran, A. K., and Wirasinghe, S. C. (2007), "Evaluation of Level of Service for Transfer Passengers at Airports", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 13 No. 5, pp. 293-298.
- Fodness, D., and Murray, B. (2007), "Passengers' Expectations of Airport Service Quality", *Journal of Services Marketing*, Vol. 21 No. 7, pp. 492-506.
- Gkritza, K., Niemeier, D. and Mannering, F. (2006), "Airport Security Screening and Changing Passenger Satisfaction: An Exploratory Assessment", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 12 No. 5, pp. 213-219.
- Kızgın, Y. ve Terzi, O (2017), "Bankacılık Sektöründe Çalışan Y Kuşağı Üyelerinin Girişimcilik Eğiliminin Ölçülmesi", III. Uluslararası Girişimcilik, İstihdam ve Kariyer Kongresi, Cilt:1, s. 468-480.
- Martín-Cejas, R. R. (2006), "Tourism Service Quality Begins at The Airport", *Tourism Management*, Vol. 27 No. 5, pp. 874-877.
- Lee, K., and Yu, C. (2018), "Assessment of Airport Service Quality: A Complementary Approach to Measure Perceived Service Quality Based on Google Reviews", *Journal of Air Transport Management*, 71, pp. 28-44.
- Oğuzlar, A. (2005), "Lojistik Regresyon Analizi Yardımıyla Suçlu Profiline Belirlenmesi", *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt. 19 No.1, s. 21-35.
- Pabedinskaitė, A., and Akstinaitė, V. (2014), "Evaluation of The Airport Service Quality", *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 110, 398-409.
- Peng, S. W., Chow, C. C., and Liao, W. C. (2010), "Analysis of Shopping Preference and Satisfaction with Airport Retailing Products", *Journal of Air Transport Management*, Vol. 16 No. 5, pp. 279-283.
- Şengür, F. K. (2017), "Havaalanı İşletmeciliğinde Yeni Eğilimler: Türkiye Üzerine Bir Değerlendirme", *International Journal of Management Economics & Business*, Cilt. 13 No. 4, s. 751-766.
- Ürük, E. (2007), "İstatistiksel Uygulamalarda Lojistik Regresyon Analizi", İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Wattanacharoensil, W., Schuckert, M., Graham, A., & Dean, A. (2017), "An Analysis of The Airport Experience from an Air Traveler Perspective", *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 32, 124-135.
- Yayar, R., Çoban, M. N., ve Tekin, B. (2015), "Otomobil Sahipliğini Etkileyen Değişkenlerin Belirlenmesi: Tokat İli Kentsel Alanda Bir Uygulama", *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt. 22 No. 2, s. 603-617.