



Yerli ve Yabancı Yolcuların Havalimanı Hizmet Kalitesi Algıları: İstanbul Havalimanı Örneği (Airport Service Quality Perceptions of Domestic and Foreign Passengers: Istanbul Airport Case)

*Nuran AKŞİT AŞIK^a 

^a Balıkesir University, Balıkesir Vocational School, Tourism and Hospitality, Balıkesir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:
09.08.2019

Kabul Tarihi: 01.12.2019

Anahtar Kelimeler

Havalimanı hizmetleri
Hizmet kalitesi algısı
İstanbul Havalimanı

Keywords

Airport services
Service quality perception
İstanbul Airport

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Günümüzde, havalimanlarının çeşitli müşterilere verimli ve kaliteli hizmetler sunan kendi kendine yeterli hizmet kuruluşları olarak işletilmeleri beklenmektedir. Bu bağlamda, havalimanı hizmet kalitesinin iyileştirilmesi ve müşteri memnuniyetinin artırılması zaruri hale gelmiştir. Bu çalışmanın temel amacı, yerli ve yabancı yolcuların İstanbul Havalimanına yönelik hizmet kalitesi algılarını incelemektir. Araştırmanın bir diğer amacı ise havalimanı hizmet kalitesi algısının yerli ve yabancı yolcular açısından farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Bu amaçla İstanbul Havalimanını kullanan 296 yerli ve 208 yabancı yolcuya anket uygulanmıştır. Verilerin analizinde ortalama, standart sapma ve bağımsız gruplar t-testi kullanılmıştır. Araştırma bulguları, yolcuların İstanbul Havalimanı'nın hizmet kalitesi algılarının yedi boyutta toplandığını göstermektedir. Araştırma sonuçları, yerli ve yabancı yolcuların İstanbul havalimanı hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmelerinin ortalamanın üzerinde olduğunu göstermektedir. Hizmet boyutları açısından, en yüksek ortalama fiziksel özellikler ve en düşük ortalama fiyat faktörüne aittir. Ayrıca, hizmet kalitesi ile ilgili değerlendirmelerde fiziksel özellikler, çalışanların özellikleri, fiyat, güven ve tamamlayıcı hizmetler bakımından yerli ve yabancı yolcular açısından istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Abstract

Today, airports are expected to be providing self sufficient and high-quality services to a variety of customers. In this context, improving airport service quality and increasing customer satisfaction have become more important. The aim of this study is to examine airport service quality perceptions of domestic and foreign passengers' towards on Istanbul Airport. Another purpose of the study is to determine whether the airport service quality perception's differs in terms of domestic and foreign passengers. For this purpose, a questionnaire applied to 296 domestic and 208 foreign passenger who use Istanbul Airport. Data were analyzed through mean, standard deviation, independent samples t test. The findings of the research show that the airport service quality perceptions of the passengers on Istanbul airport performance was gathered under seven dimensions. The results of the research show that the perceptions of domestic and foreign passengers' regarding Istanbul airport service quality are above average. In terms of service dimensions, it belongs to the highest average physical infrastructure and the lowest average price factor. In addition, it was found that the evaluations regarding service quality showed statistically significant differences in terms of physical infrastructure, employee' characteristics, price, confidence and complementary services compared to domestic and foreign passengers'.

* Sorumlu Yazar

E-posta: nuran@balikesir.edu.tr (N. Akşit Aşık)

Makale Künyesi: Akşit Aşık, N. (2019). Yerli ve Yabancı Yolcuların Havalimanı Hizmet Kalitesi Algıları: İstanbul Havalimanı Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (4), 2612-2629.