

## Düşük Maliyetli Bir Havayolu İşletmesinde Uçak İçi Hizmetler Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma

*A Research on Measuring the Quality Perception of Inflight Services in a Low Cost Airline*

**Lütfi Mustafa ŞEN**

Sakarya Üniversitesi  
Turizm Fakültesi

Sapanca, Sakarya, Türkiye

[orcid.org/0000-0001-7355-9129](https://orcid.org/0000-0001-7355-9129)

[lsen@sakarya.edu.tr](mailto:lsen@sakarya.edu.tr)

**Akın AKPUR**

Sakarya Üniversitesi

SBE, Turizm İşletmeciliği ABD

Serdivan, Sakarya, Türkiye

[orcid.org/0000-0002-6536-882X](https://orcid.org/0000-0002-6536-882X)

[akin.akpur@ogr.sakarya.edu.tr](mailto:akin.akpur@ogr.sakarya.edu.tr)

### Özet

Bu çalışmanın amacı; düşük maliyetli bir havayolu işletmesini tercih eden yolcuların hizmet kalite algısını ölçmeye çalışmak ve demografik özelliklerin hizmet kalite algısı üzerindeki olası etkilerini araştırmaktır. Çalışmada 465 katılımcıdan anket yöntemi ile elde edilen veriler, SPSS istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Örneklem seçiminde tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışmasından elde edilen verilere frekans analizi, faktör analizi, bağımsız iki değişkenli t testi, tek yönlü ANOVA ve korelasyon testleri uygulanarak elde edilen sonuçlar tablollaştırılmış ve yorumlanmıştır.

Araştırmanın temel sonuçlarına göre; hizmet kalitesinin boyutları olan fiziksel özellikler, güven, heveslilik, güvenilirlik ve empati bileşenleri birbirlerini pozitif yönlü etkilemektedir. Çalışmaya konu olan işletmenin lineer fiyatlandırma politikası sebebi ile genel bir fiyat-kalite değerlendirmesi yapılması güçtür. Bununla birlikte, farklı gelir düzeyine sahip katılımcıların hizmet kalitesi algıları arasında anlamlı bir fark yoktur. Ayrıca yaş ve eğitim durumu gibi diğer demografik özellikler, hizmet kalite algısını değiştirmemektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Servperf, Düşük Maliyetli Havayolu, Hizmet Kalitesi, Uçak İçi Hizmetler

### Abstract

*The purpose of this study is to try to measure the service quality perception of passengers who prefer a low-cost airline operation and to investigate the possible effects of demographic characteristics on the service quality perception. In the study, the data obtained by the survey method from 465 participants were tried to be interpreted by using the SPSS statistical package program. In the selection of the sample, sampling method was used convenient sampling procedure. The data obtained from the survey method were analyzed using SPSS statistical package program. Frequency analysis, factor analysis, independent bivariate t test, one-way ANOVA and correlation test results were tabulated and interpreted.*

*According to the basic results of the research; physical qualities, reliability, responsiveness, reliability, and empathy components, which are dimensions of service quality, positively affect each other. Due to the linear pricing policy of the airline to be studied, it is difficult to conduct a general price-quality assessment. However, there is no significant difference between service quality perceptions of participants with different income levels. In addition, other demographic characteristics such as age and educational status do not change the perception of service quality.*

**Keywords:** *Servperf, Low-Cost Airline, Service Quality, Inflight Services*