

Düşük Maliyetli ve Tam Hizmet Sunan Havayolları Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması

The Comparison of Service Quality Expectations of Low Cost Carriers' and Full Service Carriers' Customers

Savaş MUTLU

Atılım Üniversitesi

Sivil Havacılık Yüksekokulu

Havacılık Yönetimi Bölümü

İncek, Ankara, Türkiye

orcid.org/0000-0003-1271-8573

savas.mutlu@atilim.edu.tr

Ayşegül ERMEÇ SERTOĞLU¹

Gazi Üniversitesi

İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi

Uluslararası Ticaret Bölümü

Beşevler, Ankara, Türkiye

orcid.org/0000-0003-2914-6209

aermec@gazi.edu.tr

Özet

Havayolu ile yolcu taşımacılığı dünyada ve Türkiye'de her geçen sene büyüme göstermektedir. Bu büyüme ile birlikte sektördeki rekabet de yoğunlaşmakta ve havayolları için yüksek bir hizmet kalitesi düzeyinin sağlanması zorunluluğu ortaya çıkmaktadır. Havayollarında, düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayolları olmak üzere iki ana iş modelinden bahsedilebilir. Bu çalışmanın amacı, Türkiye'de düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayollarının müşterilerinin hizmet kalitesi beklentileri arasında fark olup olmadığını araştırmaktır. Veriler, kolayda ve kartopu örnekleme yöntemleri ile belirlenen 370 kişiden, online anket yardımıyla toplanmıştır. Soru formunda Zeithaml ve diğ. (1990) tarafından geliştirilerek Sultan, Simpson (2000) tarafından havayollarına uyarlanan beş boyutlu hizmet kalitesi (SERVQUAL) ölçeği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda, düşük maliyetli ve tam hizmet sunan havayollarının müşterilerinin hizmet kalitesi beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, tüm kalite boyutları için ortalamaların yüksek olması, havayolu müşterilerinin hizmet kalitesi beklentilerinin, ödenen bilet fiyatından bağımsız olarak, oldukça yüksek olduğunu göstermektedir. Ayrıca, havayolu tercihi yaparken, düşük maliyetli havayollarının müşterilerinin en çok fiyatı dikkate aldıkları, tam hizmet sunan havayollarının müşterilerinin ise geçmiş deneyimleri göz önünde bulundukları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Düşük Maliyetli Havayolu, Tam Hizmet Sunan Havayolu

Abstract

Passenger transport by air achieves growth every year in Turkey and in the world. Along with this growth, competition in the sector is intensifying and necessity of providing a high level of service quality for airlines is emerging. Two basic business

¹ Sorumlu yazar

models of airlines are low cost and full service. The purpose of this study is to investigate whether there is a difference between service quality expectations of low cost and full service airlines' customers, in Turkey. The data were collected via online questionnaire from 370 individuals determined by convenience and snowball sampling method. The five-dimensional SERVQUAL scale, developed by Zeithaml et al. (1990) and adapted to the airline by Sultan, Simpson (2000), was included in the questionnaire. As a result, it was determined that there was no statistically significant difference between the service quality expectations of customers of low cost and full service airlines. However, the high averages for all quality dimensions suggest that airline customers' service quality expectations are quite high, regardless of the ticket price they pay. In addition, when making an airline choice, it has been determined that low-cost airlines 'customers consider mostly the price, while full-service airlines' customers consider their past experiences.

Keywords: *Service Quality, Low Cost Carriers, Full Service Carriers.*