

Entropi ve Aras Yöntemleriyle Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi

Evaluation of Service Quality in Airlines By Entropy and ARAS Methods

Mahmut BAKIR

Anadolu Üniversitesi

Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi

Havacılık Yönetimi Bölümü

Eskişehir, Türkiye

orcid.org/0000-0002-3898-4987

mahmutbakir@anadolu.edu.tr

Özlem ATALIK

Anadolu Üniversitesi

Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi

Havacılık Yönetimi Bölümü

Eskişehir, Türkiye

orcid.org/0000-0003-4249-2237

oatalik@anadolu.edu.tr

Özet

Günümüzde havayolu taşımacılığı hızlı ve konforlu ulaşım hizmeti sunarak önemli bir büyüme trendi yakalamıştır. Havacılık sektörünün ekonomik olarak oldukça hassas bir yapıda olması havayolu işletmelerini rekabet avantajı elde edebilmek için hizmet kalitesini ön planda tutmaya zorlamaktadır. Bu çalışmada da hizmet kalitesinin her alanda olduğu gibi havayolu taşımacılığında oldukça önemli bir unsur olmasından hareketle 2016 yılında en fazla yolcu taşıyan 11 havayolu işletmesinin hizmet kalitesi değerlendirilmiştir. Çalışma kapsamında kullanılan veriler ikincil veriler olup Skytrax web sitesinden elde edilmiştir. Bu kapsamda havaalanı hizmetleri, lounge hizmetleri, uçak içi hizmetler ve kabin ekibine ilişkin unsurlara ilişkin yolcu görüşleri değerlendirme kriteri olarak ele alınmıştır. Öncelikle Entropi yöntemi ile kriter ağırlıkları elde edilmiş, ardından ARAS yöntemi ile havayolu işletmelerinin hizmet kalitesine göre değerlendirilerek sıralanmıştır. Çalışma sonucunda en iyi hizmet kalitesi performansını ANA (All Nippon Airways) havayolunun gösterdiği görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Çok Kriterli Karar Verme, Entropi, ARAS, Havayolu İşletmeleri.

Abstract

Nowadays, air transport has achieved a significant growth trend by offering fast and convenient transportation service. The fact that the aviation industry is an economically sensitive structure forces airline companies to prioritize the quality of service in order to gain competitive advantage. In this study, the service quality of 11 airline companies carrying the highest number of passengers in 2016 was evaluated considering that service quality is a very important factor in air transport as it is in all areas. The data used in the study are secondary data and obtained from the Skytrax

website. In this context, passenger opinions about airport services, lounge services, in-flight services and cabin staff are evaluated as the evaluation criteria. First of all, criteria weights were obtained by Entropy method and then service quality of airline companies was analyzed and ranked by ARAS method. ANA (All Nippon Airways) showed the best service quality performance as a result of the study.

Keywords: *Multi Criteria Decision Making, Entropy, ARAS, Airline Companies.*