

T.C.
YAŞAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI
DOKTORA TEZİ

HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİ VE HAVALİMANI HİZMET
KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Sefer AYDOĞAN

Danışman

Doç.Dr.Çağrı BULUT

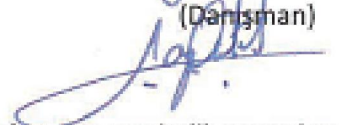
Doktora Tezi

İzmir, 2016

T.C.
YAŞAR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ TEZLİ DOKTORA TEZ JÜRİ SINAV
TUTANAĞI

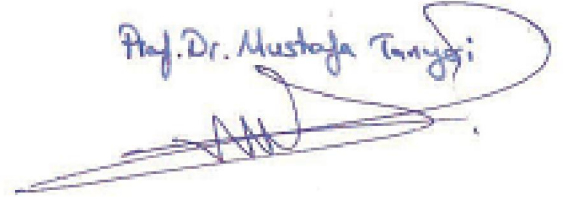
Bu tezi okuduğumu ve görüşüme göre doktora derecesi için bir tez olarak kapsam ve nitelik açısından tam olarak yeterli olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Çağrı Bulut
(Danışman)



Bu tezi okuduğumu ve görüşüme göre doktora derecesi için bir tez olarak kapsam ve nitelik açısından tam olarak yeterli olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. Mustafa Tanıyıcı



Bu tezi okuduğumu ve görüşüme göre doktora derecesi için bir tez olarak kapsam ve nitelik açısından tam olarak yeterli olduğunu onaylarım.

Prof. Dr. İğne Fıranar



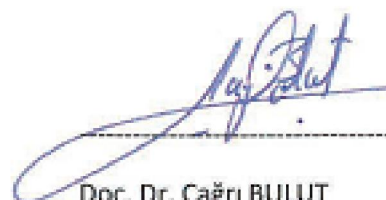
Bu tezi okuduğumu ve görüşüme göre doktora derecesi için bir tez olarak kapsam ve nitelik açısından tam olarak yeterli olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Aykan Çankentir.



Bu tezi okuduğumu ve görüşüme göre doktora derecesi için bir tez olarak kapsam ve nitelik açısından tam olarak yeterli olduğunu onaylarım.

Yrd. Doç. Dr. R. Serkan Albayrak



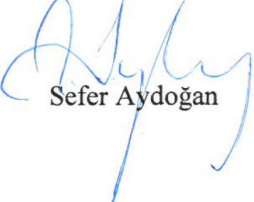
Doç. Dr. Çağrı BULUT

Enstitü Müdürü

YEMİN METNİ

Doktora Tezi olarak sunduğum ‘‘Havalimanı İşletmeciliği ve Havalimanı Hizmet Kalitesinin Ölçümü’’ adlı çalışmanın, tarafımdan bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dūřecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin bibliyograf ya da gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

28/06/2016


Sefer Aydoğan

ÖZET
Doktora Tezi
HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİ VE HAVALİMANI HİZMET
KALİTESİNİN ÖLÇÜMÜ

Sefer AYDOĞAN

Yaşar Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Yönetim ve Organizasyon Doktora Programı

Danışman:Doç.Dr.Çağrı BULUT

Gelişen havayolu ulaşım imkanları ile beraber havalimanlarına yönelik hızla artan bir talep söz konusudur. Bu doğrultuda gerçekleştirilen özelleştirme uygulamaları ile havalimanı konulu olduğu şehre ve şehir üzerinden ülke ekonomik refahına, gelen ve giden turistler aracılığı ile de ülke imajına önemli katkılar sunmaktadır. Bu sebeplerden ötürü mevcut rekabet koşulları çerçevesinde daha çok yolcu çekebilmek, yolcu memnuniyetinin arttırabilmek ve havalimanı ticaret hacmini yükseltilmesi amacıyla havalimanı içerisinde yolculara sunulan hizmetlerin hizmet kalitelerinin ölçülmesi önemli bir konu haline gelmiştir.

İfade edilen tespitler ışığında bu çalışma; genel kabul görmüş hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri arasında önde gelen SERVQUAL hizmet ölçüm yöntemini baz alarak havalimanı işletme özelliklerini belirleyip, ziyaretçi müşteri memnuniyeti algısı üzerine inşaa ederek çok boyutlu ve kapsamlı biçimde havalimanı işletmesine özgün bir ölçüm aracı ortaya koymuştur.

Ülkemizde gelişmekte olan havalimanı işletmeciliği ve havalimanlarında sunulan hizmetlere ilişkin kalite yeni bir araştırma ve inceleme alanı durumundadır. Bu çalışma ile havalimanı hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik yeni bir ölçüm aracı sunulmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Hizmet Kalitesi, Servqual metodu, Havalimanı

ABSTRACT

PhD. Dissertation

AIRPORT BUSINESS ADMINISTRATION AND MEASURING AIRPORT SERVICE QUALITY

Sefer AYDOĞAN

Yaşar University

Institute of Social Sciences

Supervisor: Assoc. Prof.Dr. Çağrı BULUT

Allied with advancing airway capability, there is a rapidly increasing demand to airport oriented. In this direction, the airport contributes to the city of the airport, economic welfare of the country over the city and country image by way of visitors with the performed privatization executions. Due to the these reasons in order to pull more passengers into airport, ramp up the pasenger satisfaction and trading volume of the airport, it is becoming an important issue to measure the service quality of the services to the passengers as part of existing conditions of competition.

In the light of expressed determinations, this study has revealed a multidimensional and comprehensive measuring tool unique to airport business administration by basing on foremost SERVQUAL method that is among the widely accepted service quality methods by identiting mapping of airport business administration and by bulding on the perception of the visitor passenger satisfaction.

Advancing airport business administration and the quality regarding services presented at the airports are new research areas in our country. With this study a new measuring tool devoted to the measuring of the airport service quality is presented.

Key words: Service quality, SERVQUAL method, Airport

TEŞEKKÜR

Bu araştırmanın gerçekleştirilmesinde değerli gürüşleri ile beni yönlendiren, yardımlarını esirgemeyerek himaye eden Danışmanım Sayın Doç. Dr. ağrı BULUT başta olmak üzere, tezimin çeşitli aşamalarında fikirlerini aldığım ve bana yol gösteren Değerli Hocalarım Sayın Prof. Dr. İğe PIRNAR'a ve Sayın Yard.Doç.Dr. Serkan ALBAYRAK'a teőekkürlerimi arz ederim.

Tezimi yazarken manevi desteklerini esirgemeyen aileme ve her zaman daha iyisini yapmak için varlığından güç aldığım sevgilim kızım Ada Nur AYDOğAN'a bu eser aracılığı ile sevgilerimi sunmak isterim.



İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖZET	4
ABSTRACT	5
TEŞEKKÜR	6
Tablolar Listesi	9
Grafikler Listesi	11
Şekiller Listesi	11
Semboller ve Kısaltmalar Listesi	12
BİRİNCİ BÖLÜM	13
GİRİŞ	13
BÖLÜM II:HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİ	17
2.1.Havayolu Ulaşımı	17
2.1.1.Havayolu Yolcu Taşımacılığı	18
2.1.2.Havayolu Yük Taşımacılığı	26
2.1.3.Havalimanı Kavramı ve Türleri	31
2.2.Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi	36
2.2.1.Dünyada Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi	36
2.2.2.Türkiye'de Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi	38
2.3.Havalimanı İşletmeciliği	40
2.3.1.Havalimanlarının Mali Yapıları	42
2.3.2.Havalimanının Yönetimi	46
2.3.3.Havalimanı İşletmesi Değer Zincir Analizi	49
2.3.4.Havalimanı İşletmelerinde Kümelenme	51
2.3.5.Havalimanı İşletmeciliğinde Firmalarca Verilen Hizmetler	53
2.3.6.Havalimanı İşletmeciliğindeki Yolculara Yönelik Hizmet Türleri	55
3-BÖLÜM III:HAVALİMANI İŞLEMECİLİĞİNDE HİZMET KALİTESİ	58
3.1.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Standartları	60
3.2.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümünün Önemi	62
3.3.Havalimanı İşletmeciliğinde Hizmet Kalitesi Kavramsal Çerçeve ve Kalite Modelleri	65

3.3.1.Havalimanı Hizmet Kalitesine Dair Tanımlamalar	67
3.3.2.Havalimanı Hizmet Kalitesinin Özellikleri	70
3.4.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Modelleri	72
3.4.1.Yeni Müşteri Hizmet Modeliyle Hizmet Kalitesi	73
3.4.2.Çok Kriterli Değerlendirme Modeliyle Hizmet Kalitesi	74
3.4.3.Üstünlük Esaslı Kaba Küme Modeliyle Hizmet Kalitesi	75
3.4.4.Yapısal Eşitlik Modeliyle Hizmet Kalitesi	75
3.4.5.Yeni Bir Bulanık Çok Kriterli Karar Verme Metoduyla Hizmet Kalitesi	76
3.4.6.Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeliyle Hizmet Kalitesi	76
3.4.7.Bulanık Çok Nitelikli Karar Verme Yaklaşımı ile Hizmet Kalitesi	77
3.4.8.Hizmet Kalitesi Fark Modeliyle Hizmet Kalitesi	77
3.5.Havalimanı ve Havayolu Hizmetlerinde Kalite Ölçümüne Özel Araştırmalar	78
3.6.Havalimanlarına Özel Hizmet Kalitesi Ölçümü ve SERVQUAL'in uyumlaştırılması	95
3.6.1.Havalimanı İşletmeciliği için SERVQUAL'in Değerlendirilmesi	97
3.6.2.Havalimanlarına Özel Hizmet Kalitesi Ölçüm Yazınındaki Boşluklar	98
BÖLÜM IV:YÖNTEM	101
4.1.Araştırma Evren ve Örneklemi	102
4.2.Veri Toplama Aracı	102
4.3.Verilerin Toplanması	107
4.4.Müşteri Bölümlendirilmesi	107
BÖLÜM V:ANALİZLER VE BULGULAR	108
5.1.Verilerin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi	108
5.2.Faktör Desenini Belirlenmesi	109
5.2.1.Keşifsel Faktör Analizi	109
5.2.2.Ölçeğin Alt Boyutlara İlişkin Güvenilirlik Testleri	111
5.3.Yapısal Faktör Modellemesi ve Uyumlaştırma Analizleri	112
5.4.Ölçek Saflaştırma ve Temel Bileşenler Analizi	113
5.4.1. Güvenilirlik Testleri	115
5.5.Doğrulayıcı Faktör Analizi	115
5.6.Faktörlerin Adlandırılması	116

5.7.Ölçeğe İlişkin Korelasyon Matrisinin Hesaplanması	119
5.8.Demografik Özelliklere Göre Hizmet Kalitesi Testleri	120
BÖLÜM VI: SONUÇ VE ÖNERİLER	124
KAYNAKÇA	134
ÖZGEÇMİŞ	145
EĞİTİM DURUMU	146
EK:HAVALİMANI HİZMET KALİTESİ ANKETİ	147

TABLolar LİSTESİ

Bölüm II	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 2.1	Yolcu Taşımacılığı Payları	19
Tablo 2.2	Türkiye`de Faaliyet Gösteren Havayolu Firmaları	21
Tablo 2.3	Türkiye`de 2005-2015 Arası Havayolu Yolcu Sayısı	21
Tablo 2.4.	OECD ve AB Yolcu Taşımacılığı Payları	24
Tablo 2.5	Dünyada Faaliyet Gösteren Büyük Havayolu Firmaları ve Yolcu Sayıları	25
Tablo 2.6	Dünyada Yıllar İtibariyle Havayolu Yolcu Sayısı	25
Tablo 2.7	Havalimanlarında Toplam Yük Trafığı (Ton)	27
Tablo 2.8	Dünyada Yıllar İtibariyle Havayolu ile Taşınan Yük Miktarı (Milyon Ton)	29
Tablo 2.9	Dünyanın En Önemli Yük Taşıyıcıları ve Yük Miktarı (Milyon Ton)	30
Tablo 2.10	2015 Yılı İtibariyle En Büyük 30 Hub Havalimanı	33
Tablo 2.11	2015 Yılı İtibari ile Türkiye'de Bulunan Havalimanları	34
Tablo 2.12	Dünya Havayolu Ulaşımı Tarihsel Gelişimi	37
Tablo 2.13	Türk Havacılığı Tarihsel Gelişimi	39
Tablo 2.14	SGHM Tarafından Havalimanı İşletmesinde Firmalara Verilen Hizmetler	53
Tablo 2.15	Havalimanlarında Sunulan Hizmetlerin Bazıları	54
Bölüm III	Tablo Adı	Sayfa No

Tablo 3.1	Kalite Tanımları	59
Tablo 3.2	Havalimanlarında Kalite Özellikleri	71
Tablo 3.3	Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi için Kullanılan Modeller	73
Tablo 3.4	Havalimanı Hizmet Kalitesine İlişkin Yapılan Çalışmalar	78
Tablo 3.5	Lemer'in Havalimanı Terminali Performans Faktörleri	94
Tablo 3.6	Parasuraman, Zeithmal ve Berry Ait Beş Hizmet Kalitesi Boyutu	96
Tablo 3.7	Havalimanı Hizmet Kalitesi Maddelerinin SERVQUAL Boyutlarına Göre Tasnifi	98
BÖLÜM IV	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 4.1	Havalimanı Hizmet Kalitesi Kriterleri ve Kaynağı	104
BÖLÜM V	Tablo Adı	Sayfa No
Tablo 5.1	Havalimanı Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Analizine Uygunluğuna İlişkin Veriler	108
Tablo 5.2	Havalimanı Hizmet Kalitesi Ölçeğinin Faktör Deseni	109
Tablo 5.3	Ölçeğin Alt Boyutlarına ve Tamamına İlişkin Güvenilirlik İstatistiği	111
Tablo 5.4	Uyum İndeksleri Tablosu	112
Tablo 5.5	DFA Sonuçları Tablosu	113
Tablo 5.6	Temel Bileşenler Analizi Tablosu	114
Tablo 5.7	Ölçeğin Alt Boyutlara ve Tamamına İlişkin Güvenilirlik İstatistiği	115
Tablo 5.8	Uyum Değerlerinin Kabul Edilebilir Düzeyleri ve DFA Sonuçları	116
Tablo 5.9	İşlevsel Kalite Boyutu ve Maddeleri	118
Tablo 5.10	Fiziki Kalite Boyutu	118
Tablo 5.11	Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutu	118
Tablo 5.12	Biletleme Hizmetleri Kalite Boyutu	119
Tablo 5.13	Terminal Alanı Geçiş Hizmetleri Boyutu	119
Tablo 5.14	Tamamlayıcı Hizmetler Kalite Boyutu	119
Tablo 5.15	Ölçeğe İlişkin Korelasyon Matrisi	119

Tablo 5.16	Örneklemin Değişkenlere Göre Havalimanı Hizmet Kalitesi Algılarının Manova Analizi	120
Tablo 5.17	Havalimanı Hizmet Kalitesi İşlevsel Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	121
Tablo 5.18	Havalimanı Hizmet Kalitesi Fiziki Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	121
Tablo 5.19	Havalimanı Hizmet Kalitesi Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	121
Tablo 5.20	Havalimanı Hizmet Kalitesi Terminal Alanı Giriş Hizmetleri Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	122
Tablo 5.21	Havalimanı Hizmet Kalitesi Biletleme Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	122
Tablo 5.22	Havalimanı Hizmet Kalitesi Tamamlayıcı Hizmetler Kalite Boyutunun Demografik Özelliklere Göre Manova Analizi	123
Tablo 5.23	Havalimanı Hizmet Kalitesi Boyutlarına Göre Demografik Özellikler Testleri Sonuçları Tablosu	123
Tablo 5.24	Havalimanı Hizmet Kalitesi Boyutlarına İlişkin Memnuniyet Puanları	123

GRAFİKLER LİSTESİ

Bölüm I	Grafik Adı	Sayfa No
Grafik 2.1	Havayolu Taşımacılığının Türkiye'deki Yolcu Taşımacılığındaki Payı (%)	20
Grafik 2.2	Belirli Yıllarda Havayolu Yolcu Sayısındaki Artış	22
Grafik 2.3	1960 ve 2015 Yılları İtibariyle İç Hat ve Dış Hat Uçuşlarının Toplam Uçuşlardaki Payları	22
Grafik 2.4	Havayolu Taşımacılığının AB'deki Yolcu Taşımacılığındaki Payı (%)	24
Grafik 2.5	Dünyada Belirli Yıllarda Havayolu Yolcu Sayısındaki Artış	26
Grafik 2.6	Türkiye'de Uçak Sayısındaki Artış	28
Grafik 2.7	Dünyada Hava Yolu Yük Taşımacılığının Gelişimi	29

ŞEKİLLER LİSTESİ

BÖLÜM II	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 2.1	Havalimanı İşletmeciliği Genel Şeması	47
Şekil 2.2	Havalimanlarının Yönetilmesinde Bulunan Müdürlük Şeması (Ticarileştirilmiş Havalimanı)	48

Şekil 2.3	Havacılık İşletmelerine İlişkin Değer Zincir Analizi	51
Şekil 2.4	Havalimanı Endüstrisi için Geliştirilmiş Kümelenme Sistemi	53
Şekil 2.5	Havalimanında Sunulan Hizmet Aşamaları	55
Şekil 2.6	Havalimanında Yolculara Sunulan Hizmetlerin Hava Tarafı ve Kara Tarafına Göre Bölümlendirmesi	56
BÖLÜM III	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 3.1	Havalimanı Hizmet Kalite Gruplaması	61
Şekil 3.2	Havalimanı Hizmet Kalitesini Etkileyen Unsurlar	69
Şekil 3.3	Yeni Müşteri Hizmet Modeli	74
Şekil 3.4	Çok Kriterli Değerlendirme Modeli	75
Şekil 3.5	PSZ Beklenen ve Algılanan Hizmet Kalitesi Modeli	96
BÖLÜM IV	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 4.1	Çalışmanın Şematik Gösterimi	104
BÖLÜM V	Şekil Adı	Sayfa No
Şekil 5.1	Havalimanı Hizmet Kalitesi Boyutları ve Ölçek Modeli	116

Kısaltmalar	Semboller ve Kısaltmalar Listesi Açıklama
ACI	Uluslararası Havalimanları Konseyi
DHMI	Devlet Hava Meydanları İşletmesi
ICAO	Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
IATA	Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

Havalimanı bulunduğu bölge ekonomisine ve bölge ekonomisi üzerinden ülkelerin hem ekonomik refahına hem de gelen ve giden turistler aracılığı ile de ülke imajına önemli katkılar sunmaktadır. Ulusal rekabet avantajı ediniminin önemli bir sonucu olarak havalimanları özellikle 90'lardan itibaren özelleşerek kamu zihniyeti zihniyetinden sıyrılarak ticari bir işletme yapısına evrilmiştir. Bahsi geçen ticari işletme yapısından dolayı hem havalimanı işletme yöneticilerinin hem de akademisyenlerin gittikçe artan ilgisine sahip olarak daha çok araştırma ve inceleme yapılmasına yol açmıştır. Bu sebepten ötürü mevcut rekabet koşulları çerçevesinde daha çok yolcu çekebilmek, yolcu memnuniyetini arttırabilmek ve sonuçta ise havalimanı işletmelerinde ve müştemilatlarda ticaret hacmini yükseltmesi amacıyla havalimanı içerisinde yolculara sunulan hizmetlerin hizmet kalitelerinin ölçülmesi önemli bir ihtiyaç haline gelmiştir.

Havalimanları incelendiğinde geniş bir yelpazede sunulan hizmet tesisleri ve hizmet çeşitliliğinin havalimanlarını karmaşık bir sistem haline getirdiği ve bu sebepten dolayı havalimanı hizmet kalitesi beklentileri ile var olan durum arasındaki ilişkiyi belirlemek için kullanılacak değerlendirme kriterlerinin ilgili hizmet işletmesi özelliklerine göre belirlenmesi gerektiği (Lam, 2002, s. 43) sonucu ortaya çıkmaktadır. Her ne kadar genel hizmet kalitesi ölçümlerinden farklı olarak havalimanı işletmeciliğinde hizmet kalitesi ölçümü önemli olsa da havalimanı işletmelerine özel kapsamlı ve çok boyutlu bir ölçüm aracının geliştirilmemiş olduğu görülmektedir. İfade edilen tespitlerin ışığında bu çalışma; genel kabul görmüş hizmet kalitesi ölçüm yöntemleri arasında önde gelen SERVQUAL hizmet ölçüm yöntemini baz alarak havalimanı işletme özelliklerini belirleyip, ziyaretçi müşteri memnuniyeti algısı üzerine inşaa ederek çok boyutlu ve kapsamlı biçimde havalimanı işletmesine özgün bir ölçüm aracı ortaya koymuştur.

Havalimanı hizmet kalitesinin ölçümü üzerine yapılan hizmet kalitesi çalışmaları incelendiğinde havalimanı yöneticilerinin hizmet kalitesi ölçümlerini sivil havacılık ölçütlerine ve/veya özel şirketlerin belirlediği ölçütlere göre gerçekleştirdikleri, daha geniş bir ifade ile iniş pistleri, güvenlik, altyapı, hava

taşımacılığı, hava trafik hizmetleri gibi havacılık personelinin ve ziyaretçilerinin güvenliğini baz alarak standartlar geliştirdikleri ve değerlendirdikleri görülmektedir.

Öte yandan halen bu ölçütlerin bilimsel geçerlilik ve güvenilirliği ile hangi alt boyutlarda ölçüm için kullanıldığı uygulamada olduğu gibi bilimsel yazında da eksiktir. Bu çalışma ziyaretçi müşterilerin memnuniyet algısı perspektifinden gerek alan yazında gerekse de uygulamada havalimanı işletmeleri yöneticilerine yolculara sunulan hizmetlerin ölçme ve değerlendirilmesinde bir ölçüm aracını ortaya koymayı hedeflemektedir.

Bu sebepten ötürü bu tez çalışmasının amacı, havalimanı işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalitesini çok boyutlu ve kapsamlı biçimde değerlendirebilmek için havalimanı işletmeciliğine özel yeni ve özgün bir ölçüm aracı ortaya koymaktır.

Havalimanları işletilmesinin sonucu olarak bulunduğu bölgede ekonomiyi canlandırma görevi üstlenirken, çevresinde bulunan işletmelerin gelir düzeyinde artış sağlamaktadır. Dolayısıyla havalimanı işletmelerinin ülke ve bölge ekonomileri için önemi gittikçe daha çok anlaşılmakta ve dünya ekonomisindeki yeri gün geçtikçe artmaktadır. Havalimanlarının sağladığı bu ekonomik katkı, yolcu memnuniyetine bağlı değişim göstermektedir.

Müşteri hizmetleri her iş kolunda toplam kar ve satış düzeylerini belirlemektedir (Gupta ve arkadaşları, 2013, s. 1). Diğer iş kolları gibi havacılık sektörü ve havalimanı işletmeleri de hizmet kalitesinin önemini bu gerekçelerden dolayı kavramış durumdadırlar. Havalimanlarının ülkeye gelen ve giden turistler için ilk ve son intiba noktaları olduğu göz önüne alındığında havalimanlarında sunulan hizmetlerin yolcuların yolculuk zamanını kısaltan ve dinlenebilecekleri kaliteli bekleme zamanlarını yaratan bir yapıda olması gerekmektedir (Martin-Cejas, 2006, s. 875). Bu noktada her ne kadarda havalimanı hizmet kalitesine ilişkin yolcu algıları havalimanı toplam kalitesine etki eden birkaç önemli faktörden birisi olsa bile sektörde rekabet avantajı yaratma noktasında müşteri oryantasyonunun artan önemi bulunmaktadır. Bu sebepten ötürü havalimanı yöneticilerinin havalimanı hizmet kalitesine ilişkin yolcu algılarını önemini tam olarak anladıkları uluslararası yazında da görülmektedir (Fodness ve Murray, 2007, s. 493).

Son zamanlarda havalimanı hizmet kalitesinin araştırılması üzerinde bir alan yazın ortaya çıkması için bir çok akademisyen ve uzman konuya çalışmaktadır. Yapılan çalışmalar incelendiğinde farklı yaklaşımlar ve sonuçlar ortaya konduğu

görülmektedir. Havalimanlarının hizmet kalitesinin ölçülmesi ülkemizde havalimanlarının sayısının artması, havayolu taşımacılığı yapan şirketlerin artması ve fiyatların ulaşılabilir olması gibi gerekçeler nedeni ile sadece ülkemizde değil uluslararası sahada da araştırılmaya ihtiyaç duyulan yeni bir alan olup havalimanı yolcu hizmetlerinin değerlendirilmesi yüksek seviyede sunulan hizmetlerin devam ettirilebilmesi ve iyileştirilmesi açısından devam eden ve sürekli gözlemlenmesi gereken bir önemdedir (Yeh ve Kuo, 2003, s. 36).

Hizmet kalitesi kavramına ilişkin alan yazın incelendiğinde hizmet kalitesi kavramının soyut bir kavram olmasından dolayı ölçüm zorluğunun bir müddet için yaşandığı gözlemlenmiştir. Araştırmalar ve üzerine yapılan çalışmalar neticesinde geliştirilen hizmet kalitesinin ölçülmesi teknikleri ile sayısal verilere dönüştürülen hizmet kalitesi ölçümü hizmet sektörünün bulunduğu banka, otel, taşımacılık sektörü gibi alanlarda uygulanmaya başlanmış olup hizmet kalitesini ölçmek için en yaygın kullanılan yöntemin SERVQUAL yöntemi olduğu gözlemlenmektedir. SERVQUAL yöntemi ile müşterilerin beklenti ve algılarını ölçmek yolu ile sunulan hizmetin düzeyi hakkında yöneticiler genel bir bilgi edinebilmektedirler. SERVQUAL ile hizmet kalitesini çok boyutlu bir yapıda ölçülmekte ancak sektör, verilen hizmetlerin spesifikliği, o sektörün rekabet yapısı, hizmetin sunulduğu işletme içi süreçler ve benzeri hususları dikkate alan özel ve odaklanmış bir ölçüm sunamamaktadır.

Bu çalışma ile yukarıda belirtilen hususlar dahilinde dünyada ve ülkemizde zaman, fiyat ve sunulan hizmetler ile rekabet avantajı sunan havalimanı hizmetlerini değerlendirmek için önemli bir bölgesel ve hub niteliğinde bulunan havalimanlarından elde edilen veriler ile havalimanları hizmetlerine özel yeni bir ölçüm aracı geliştirmek amaçlanmıştır.

Havalimanı yolcuların havalimanını kullanım sıklığı, havalimanında edindikleri memnuniyet, havayolu şirketlerinin tercih etmeleri gibi önemli unsurlar ile buldukları bölgeye önemli ekonomik girdiler sağlamaktadırlar. Dolayısıyla yolcuların memnuniyetlerinin havalimanında sunulan hizmetlerin kalitesi ile beraber artacağı ve ifade edildiği üzere ekonomik katkılar sağlayacağı düşünülmektedir.

Tez çalışmasının amacına yönelik olarak kapsamlı bir alan yazın araştırılması yapılmış ve ülke genelinde önemli derecede yolculuğun gerçekleştirildiği Adnan Menderes Havalimanı-İzmir'de havalimanı hizmet kalitesi algısı yaratan olguların

incelenmesi ve gözlemlenmesi faaliyetleri gerçekleştirilmiştir. Kapsamlı alan yazın taraması, derinlemesine inceleme ve gözlem faaliyetler esnasında elde edilen bilgiler ışığında havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısı oluşturabilecek unsurlar belirlenmiştir. Havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısı oluşturan bu unsurlar genel kabul görmüş SERVQUAL ölçüm yöntemi üzerine inşaa edilerek çok boyutlu ve kapsamlı havalimanı işletmelerine özel ve yeni bir ölçüm aracı uyarlanmıştır. Geliştirilen havalimanları işletmelerine özel havalimanı hizmet kalitesi ölçüm aracı Adnan Menderes Havalimanı'nda sunulan hizmetleri deneyimleyen yolculara uygulanmıştır. Araştırma veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma sonucunda havalimanda sunulan hizmetlere ilişkin havalimanına özel ve yeni bir ölçüm aracı altı boyutta ortaya konmuştur.

Bu çalışma altı bölümden oluşmaktadır. Bu giriş bölümünü takip eden ikinci bölüm havayolu ulaşımı, mali yapılar, havalimanlarının gelişimi gibi konuları kapsayan havalimanı işletmeciliği hakkında detaylı bir yazın taraması tasnif etmektedir. Üçünü bölümde bu tezin ana konusu olan havalimanı işletmeciliğinde hizmet kalitesi ve ilgili boyutları derinlemesine yazın taraması ile birlikte sunulmuştur. Dördüncü bölüm tezin hedeflediği ölçüm aracını test etmek üzere ölçek geliştirme ve ilgili analizleri kapsamaktadır. Beşinci bölüm analiz bulgularını sunarken sonuncu ve altıncı bölüm tezin sonuçlarını, kısıtlarını hem uygulamacılara hem de gelecek araştırmacılara öneriler sunmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİ

Çalışmada müşteri bölümlendirmesine göre havalimanı işletmelerindeki hizmet kalitesinin ölçülmesi nedeniyle havalimanı işletmeciliği hakkında gerekli bilgilerin incelenmesi gerekmektedir. Çalışmanın bu bölümünde havayolu ulaşımı hakkında detaylı bilgi verilecektir. Havayolu ulaşımının önemi, tarihi, sayısal veriler ve havalimanı işletmeciliği bu bölümün temel konularıdır.

2.1.Havayolu Ulaşımı

Günümüzde hayatı yaşayış biçimlerimiz teknolojik gelişmelerin paralelinde ve küreselleşen dünyanın sınırlarını kaldırdığı bölgeler arası değerlerin değişimi ile hızlı bir dönüşüm göstermektedir. İş hayatında ve sosyal hayatta gözlemlenen değişimler insanları mümkün olduğunca hızlı bir biçimde iletişime geçmek ve seyahat etmek zorunda bırakmaktadır. Diğer taraftan, küreselleşmenin de etkisiyle artık uzak mesafelere en kısa zamanda gitme gerekliliği ortaya çıkmıştır. Artık ulaşım mümkün olduğu kadar hızlı olmalıdır. Bu açıdan bakıldığında çağımızın en önemli ulaşım yollarından birinin havayolu ulaşımı olduğu ileri sürülebilir. Zira diğerlerine göre çok daha hızlı olması, özellikle zaman sorunu yaşayan kişilerin havayolunu tercih etmesine neden olmaktadır. Dahası, uzun süren seyahatlerin havayolu haricindeki diğer vasıtalar ile yapılması insanları yormakta (Tan, 2012, s. 542) bu durumda havayolunun tercih edilmesini sağlamaktadır.

Günümüzde yukarıda belirtilen özellikleri nedeniyle özellikle gelişmiş ülkelerde havayolu ulaşımı hayatın vazgeçilmez bir parçası haline gelmiştir. Bu durum gelişmekte olan ülkeler için de geçerlidir. Hem iş hayatının gereksinimlerini yerine getirmek, hem de turistik amaçlar gibi seyahat ihtiyaçlarının karşılanmasında, hızlı olması ve kısa sürmesi nedeniyle havayolu en popüler ulaşım şekli haline gelmektedir. Dolayısıyla havayolu ulaşımının ekonomik büyüme için vazgeçilmez bir unsur olduğunu belirtmek gerekir. Zira iş seyahatlerinin hızlı bir biçimde gerçekleştirilmesi zamanın etkin kullanılması açısından önemli olup hava kargo

taşımacılığının iş dünyasında rekabet elde etmede önemli bir imkan ve kabiliyet (Aktepe ve Şahbaz, 2010) olduğu düşünülmektedir.

Görüleceği üzere havayolu çok önemli bir ulaşım konusu haline gelmiştir. Küreselleşmenin etkisiyle coğrafyaların birbirlerine yakınlaşması ve iş hayatındaki rekabetin artması nedeniyle “zaman” kavramının önemli hale gelmesi ilerleyen dönemlerde havayolu taşımacılığının öneminin daha da artacağını göstermektedir. Dolayısıyla havayolu taşımacılığının gelişiminin ve mevcut durumunun incelenmesi geldiği noktanın anlaşılması için faydalı olacaktır. Bu aşamada belirtilmesi gereken bir diğer önemli nokta da havayolu taşımacılığının yakın dönemlerdeki gelişimi ve mevcut rakamlarının bize sektör hakkında bilgi verecek olmasıdır. Zira hizmet kalitesi önemli bir konu olmakla beraber hizmet kalitesinin artırılması adına mevcut durumun değerlendirilmesi gerekmektedir.

2.1.1.Havayolu Yolcu Taşımacılığı

Çalışmanın bu aşamasında, Dünyadaki ve Türkiye'deki havayolu yolcu taşımacılığının kısa dönemdeki gelişimi ve mevcut durumu incelenecektir. Alt başlıklarda ilgili resmi kurumlardan elde edilen sayısal veriler de kullanılacaktır. Havayolu taşımacılığının geldiği noktanın görülmesi açısından söz konusu sayısal verilerin incelenmesi gerekmektedir.

Türkiye'de sivil havacılık çalışmaları ilk olarak 1912 yılında başlamıştır. Sonrasında, 1956 yılında Devlet Hava Meydanları kurulmuş ve bu gelişme Türkiye'de sivil havacılık faaliyetlerinin hızlanmasını sağlamıştır. Özellikle 1983 yılı itibariyle Sivil Havacılık Kanunu'nun kabul edilmesi ülkemizde havacılığın gelişimindeki önemli etmenlerden biri olmuştur. Bu kanun ve sonrasında yaşanan gelişmeler havacılığın hızlı bir biçimde büyümesini, rekabet ortamının oluşmasını ve özellikle de hizmet kalitesinin artmasını sağlamıştır. Öncü ve ark. (2010)'a göre “1983 tarihinde Sivil Havacılık Kanununun yürürlüğe girmesiyle gelişen sivil havacılık sektörü, havaalanlarının geliştirilmesi ile hizmet kalitesini ve güvenilirliğini artırmayı başarmıştır. 1990'lı yıllardan sonra sektöre yeni işletmeler katılmış ve oluşan rekabet ortamıyla özel sektörde kıyasıya rekabet başlamıştır” (Öncü ve ark., 2010, s. 28).

Cumhuriyet tarihi boyunca havayolu taşımacılığının geliştirilmesi için çeşitli dönemlerde çeşitli adımlar atılmıştır. Özellikle 1950'li yıllarda çeşitli gelişmeler yaşanmıştır. 1956 yılında Devlet Hava Meydanları'nın kurulmasına ek olarak 1949-1957 yılları arasında Esenboğa, Trabzon, Adana, Yeşilköy ve Van hava alanları kullanılmaya başlanmıştır. Yine 1958 yılında THY Avrupa'ya uzun menzilli uçuşlar gerçekleştirmek için 5 adet 48 kişilik Viscount uçaklarının alımını gerçekleştirmiştir. Fakat yine de bu dönemde diğer ulaşım yöntemleri ile kıyaslandığında havayolunu kullanan yolcuların sayısının % 1 seviyesini geçemediği bilinmektedir (Öncü ve ark., 2010, s. 30).

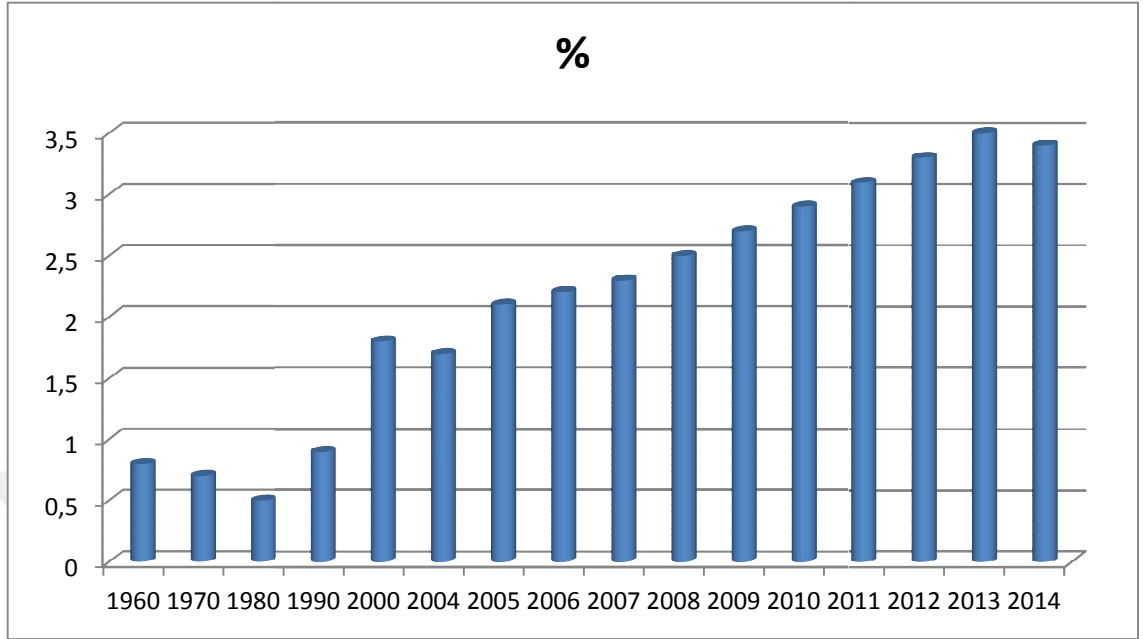
Aslında havayolu taşımacılığının yolcu taşımacılığındaki payı uzun süre bu seviyelerde kalmıştır. 1960 yılında havayolu taşımacılığının toplam yolcu taşımacılığındaki payı %0,8 iken bu rakam 1970 yılında 0,7, 1980 yılında 0,5, 1990 yılında 0,9, 2000 yılında 1,8 ve 2009 yılında 2,7 olmuştur. Tablo 2.1'de yolcu taşımacılığında havayolu taşımacılığının payını yıllar itibariyle göstermektedir.

Tablo 2.1:Yolcu Taşımacılığı Payları (%)				
Yıllar	Demiryolu (%)	Karayolu (%)	Denizyolu (%)	Havayolu (%)
1950	42,2	50,3	7,5	0
1960	24,3	72,9	2	0,8
1970	7,6	91,4	0,3	0,7
1980	4,6	94,7	0,2	0,5
1990	2,5	96,6	0,1	0,9
2000	2,2	96	0	1,8
2005	2,6	95,3	0	2,1
2009	2,5	94,8	0	2,7
2013	2,8	96,7	0	3,1

Kaynak: TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, s. 27 C. Karamanoğlu, (2012). *Demiryolu Sektöründe Yapısal Reformlar Ve Rekabet: Serbestleşme Öncesi Türkiye İçin Öneriler*. Ankara: Rekabet Kurulu Uzmanlık Tezi, s. 55 ve kaynaklarından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Yukarıdaki tabloda da görüleceği üzere ilerleyen dönemlerde demiryolu ve denizyolu yolcu taşımacılığında büyük düşüş yaşanmış ve özellikle denizyolu yolcu taşımacılığı bitme noktasına gelmiştir. Diğer tarafta karayolu ve havayolu yolcu taşımacılığı özellikle 2000'li yılların başından itibaren gelişme göstermeye başlamıştır. Grafik 2.1, havayolu taşımacılığının toplam yolcu taşımacılığındaki payını yıllar itibariyle göstermektedir.

Grafik 2.1: Havayolu Taşımacılığının Türkiye'deki Yolcu Taşımacılığındaki Payı (%)



Kaynak: TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu 2014*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, s. 27 kaynağından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Grafikte de görüleceği üzere TOBB (2014)'e göre özellikle 2000 yılı itibariyle havayolu taşımacılığının toplam yolcu taşımacılığındaki payında düzenli bir artış meydana gelmiştir. 2004 yılındaki düşüşe rağmen ilerleyen yıllarda artış devam etmiştir. Havayolu ulaşımının Türkiye'de gelişmeye başladığı dönemlerden biri de Avrupa'ya dış göç vermeye başlanmasıdır. 1960'lı yıllarda dış göçlerin çoğalması ile THY yeni uçaklar almaya başlamıştır. 1980'li yıllarla beraber yeni havayolu firmalarının kurulmaya başlanması söz konusu olmuştur.

TOBB (2014) verilerine göre 2014 yılı itibariyle Türkiye'de 15 firma faaliyet göstermektedir. Bu firmaların üç tanesi sadece kargo hizmeti vermektedirler. Söz konusu firmalar hakkındaki detaylı bilgi Tablo 2.2'de gösterilmektedir.

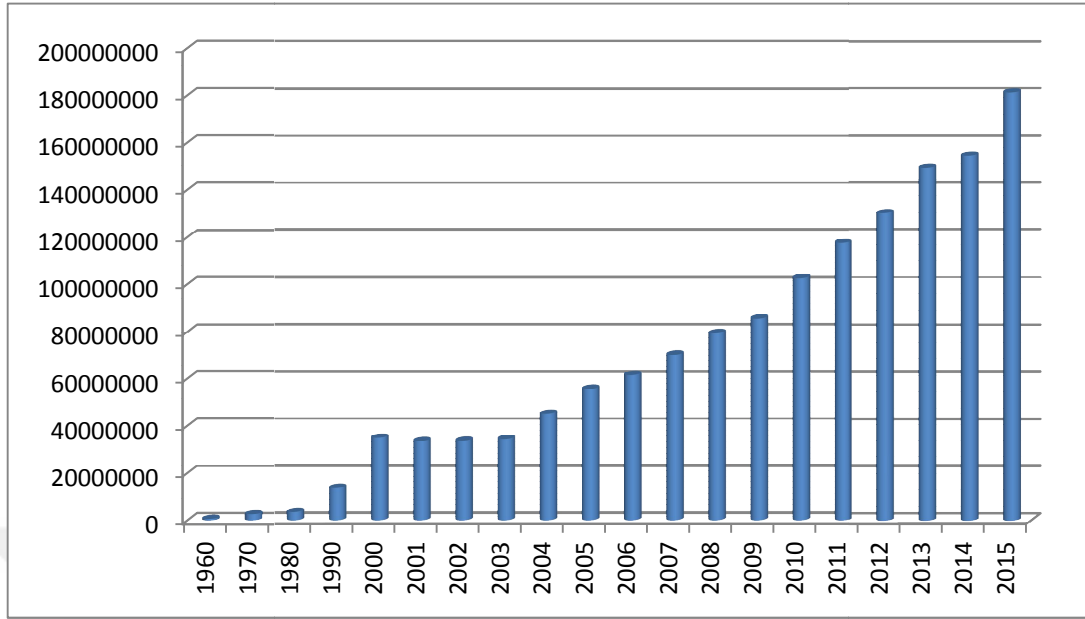
Şirket	Kuruluş Yılı	Yolcu Uçağı Sayısı	Koltuk Kapasitesi	Kargo Uçağı Sayısı	Yük Kapasitesi (kg)	Toplam Uçak Sayısı
THY	1933	224	43.250	7	421.000	231
SunExpress	1989	53	9.672	-	-	53
Pegasus	1990	46	8.634	-	-	46
Onur Air	1992	21	5.661	-	-	21
MNG Kargo	1996	-	-	7	413.869	7
Hürkuş	2001	8	1.520	-	-	8
Atlas Jet	2001	18	3.594	-	-	18
SIK-AYHT	2001	0	0	-	-	0
Corendon	2004	10	1.849	-	-	10
Saga	2004	0	0	-	-	0
ACTKargo	2004	-	-	4	353.000	4
ULS Kargo	2004	-	-	3	121.575	3
İZAIR	2005	6	1.116	-	-	6
BoraJet	2008	8	635	-	-	8
Tailwind	2009	7	1.218	-	-	7
TOPLAM		401	76.297	21	1.349.875	422

Kaynak: TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu 2014*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, s. 37

Tablo 2.2 1990 yılından itibaren Türkiye`de havayolu firmalarının sayısında bir artışın ortaya çıktığını göstermektedir. Söz konusu artışın nedeni havayolu yolcu taşımacılığı kapsamında seyahat eden yolcuların sayısında bir artışın gerçekleşmiş olmasıdır. Bu çalışmayı önemli yapan etmenlerin başında da söz konusu artış gelmektedir. Elde bulunan rakamlar değerlendirildiğinde havayolunu kullanan yolcu sayısında çok ciddi bir artışın gerçekleştiği görülmektedir. 1960 yılında 713.217 olan yolcu sayısı 2015 yılına gelindiğinde 181.355.761 rakamına ulaşmıştır (TUİK, 2015). Tablo 2.3 ve Grafik 2.2 yıllar itibariyle yolcu sayılarını göstermektedir.

Yıl	Toplam	İç hat	Dış hat	Yıl	Toplam	İç hat	Dış hat
2005	55.545.473	20.502.516	35.42.957	2010	102.800.392	50.575.426	52 224 966
2006	61.684.203	28.799.878	32.884.325	2011	117.620.469	58.258.324	59 362 145
2007	70.352.867	31.970.874	38.381.993	2012	130.351.620	64.721.316	65 630 304
2008	79.438.289	35.832.776	43.605 513	2013	149.430.421	76.148.526	73 281 895
2009	85.508.508	41.226.959	44.281.549	2014	154.787.539	78 736 205	76 051 334
Kaynak: TUİK. (2015). <i>Havaalanı Toplam Yolcu ve Yük Trafiği</i> . Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu.				2015	181.355.761	97 485 961	83 869 800

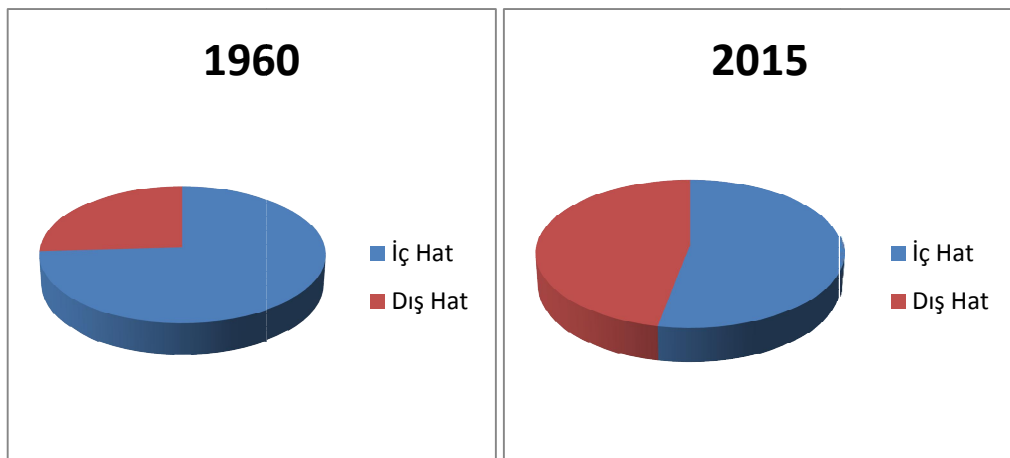
Grafik 2.2: Belirli Yıllarda Havayolu Yolcu Sayısındaki Artış



Kaynak: TÜİK. (2015). *Havaalanı Toplam Yolcu ve Yük Trafikği*. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu verilerinden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Bu aşamada bahsedilmesi gereken bir diğer önemli nokta da yolcuların yaptıkları seyahatlerin yeridir. Tablo 3 incelendiğinde Türkiye`de önceki dönemlerde havayolunun genellikle iç uçuşlar için kullanıldığı görülmektedir. Fakat son dönemlerde bu durum değişmiştir. Grafik 2.3, 1960 ve 2015 yılları itibariyle iç hat ve dış hat uçuşlarının toplam uçuşlardaki paylarını göstermektedir.

Grafik 2.3.1960 ve 2015 Yılları İtibariyle İç Hat ve Dış Hat Uçuşlarının Toplam Uçuşlardaki Payları



Kaynak: TUİK. (2015). *Havaalanı Toplam Yolcu ve Yük Trafikği*. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu verilerinden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Grafikten elde edilen sonuç değerlendirildiğinde, ülkede insanların yurt dışına daha fazla seyahat etmeye başladıkları sonucuna ulaşılabılır. Bu noktada havayolu yolcu taşımacılığı Türkiye için daha önemli hale gelmektedir.

Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı (2014) verilerine göre iç hat seferlerinde altı tane havayolu 53 noktaya uçuş gerçekleştirmektedir. Dış hat seferlerinde ise 107 ülkede 236 noktaya uçuş gerçekleştirilmektedir. 2014 yılı itibariyle uçak filosu 422'ye ulaşmıştır. Koltuk kapasitesi ise 75.700'ün üzerindedir. Bakanlık 162 ülke ile ulaştırma anlaşması yapmıştır. Bakanlık verilerinde göze çarpan en önemli noktalardan biri de elde edilen ciro miktarındaki artıştır. Son 11 yılda sektör cirosundaki %982 gibi büyük bir oranda artış gerçekleşmiştir. (Ulaştırma, İstanbul Yeni Havaalanı, 2014, s. 246-247).

Bakanlık verilerine göre 2003 yılı cirosu 2,2 Milyar Dolar, 2010 cirosu 14,9 Milyar Dolar, 2011 cirosu 17.2 Milyar Dolar, 2012 cirosu 21.4 Milyar Dolar ve 2013 cirosu 24 Milyar Dolar ve 2014 yılında 26,8 Milyar Dolar olmuştur. Yine Bakanlık verilerine göre 2003 yılında sektörde istihdam edilen personel sayısı 65.000 iken bu rakam 2010 yılında 133.407, 2011 yılında 151.694, 2012 yılında 167.161 ve 2013 yılında 180.570 ve 2014 yılında 195.015 rakamına ulaşmıştır (Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı, 2014, s. 262).

Havayolu yolcu taşımacılığının dünya genelindeki durumuna bakıldığında artan bir gelişme sağladığı görülmektedir. İlerleyen sayfalarda incelenecek olan veriler havayolu yolcu taşımacılığında özellikle son yıllarda önemli bir artışın olduğunu göstermektedir. Fakat hemen belirtmek gerekiyor ki karayolu ulaşımı ile kıyaslandığında, havayolu ulaşımının etkisinin az olduğu görülmektedir. Tablo 2.4 bu konu hakkında detaylı bilgi vermektedir.

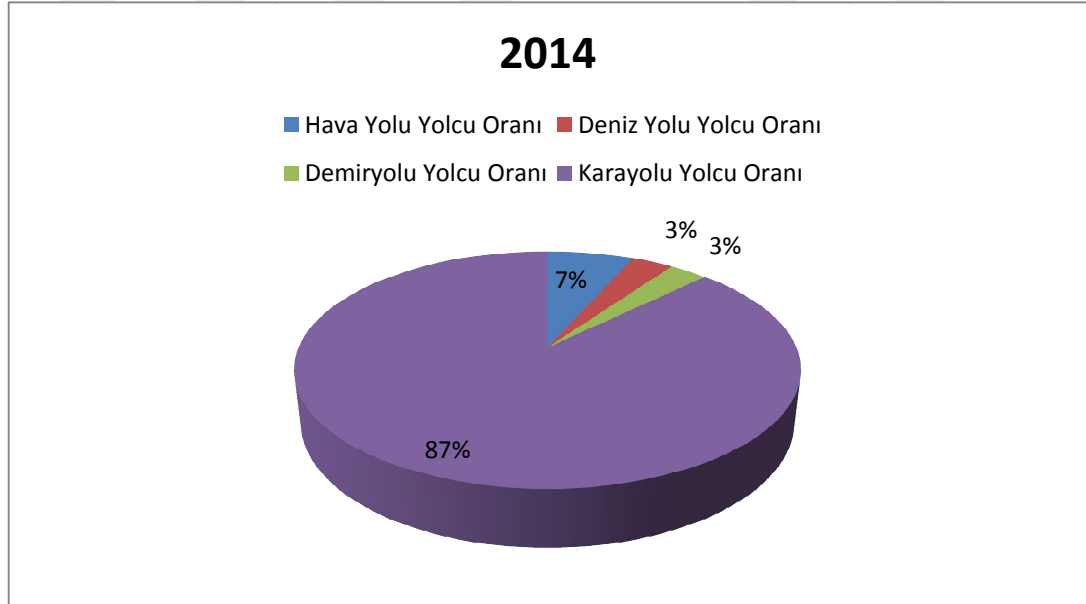
Tablo 2.4: OECD ve AB Yolcu Taşımacılığı Payları (2014)			
Bölge	Demiryolu	Karayolu	Havayolu
AB	371,866,000	11,088,263,000	5,850,000,000
OECD	3,300,321,000	19,501,641,000	

Kaynak: Forum, I. T. (2014). *Statistics Brief*. International Transport Forum ve Eurostat, 2014 kaynaklarından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Tablo 2.4'ün oluşturulması esnasında ulaşım türlerinin kendi aralarındaki paylarla ilgili yeterli bilginin elde edilmesinde zorluklar yaşandığı görülmüştür. Bu sorun sadece havayolu ulaşımında bulunmamaktadır. Bu duruma dünyadaki tüm havayolu trafiği gözlemlenebilirken, diğer ulaşım yolları gözlemlenmemektedir. Zira özellikle karayolu ulaşımında tüm dünya verilerinin ölçülebilmesinin oldukça zor olduğu düşünülmektedir.

Tablo 2.4 incelendiğinde görülmektedir ki dünyada da Türkiye'dekine benzer bir durum söz konusudur. Hem AB'de hem de OECD'de karayolu diğerlerine göre çok daha fazla kullanılmaktadır. Grafik 2.4 Havayolu Taşımacılığının AB içerisindeki payını göstermektedir.

Grafik 2.4:Havayolu Taşımacılığının AB'deki Yolcu Taşımacılığındaki Payı (%)



Kaynak: Eurostat, 2014 ve International Transport Forum, 2014 kaynaklarından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Grafikte 2.4'de görüleceği üzere havayolunu kullanan yolcuların oranı denizyolu ve karayolunu kullanan yolcuların sayısından daha fazladır. Bu noktada Türkiye'deki havayolu ulaşımını incelerken de bahsi geçen önemli havayolu firmalarından bahsetmekte fayda vardır. Tablo 2.5 Aita (2015)'e göre dünyada faaliyet gösteren önemli havayolu firmaları hakkında bilgi sunmaktadır.

DIŞ HAT			İÇ HAT	
No	Firma	Bin	Firma	Bin
1	Ryanair	86.370	Southwest Airlines	129.087
2	EasyJet	56.312	Delta Air Lines	105.190
3	Lufthansa	48.244	China Southern Airlines	91.729
4	Emirates	47.278	American Airlines	67.761
5	British Airways	35.364	United Airlines	64.731
6	Air France	31.682	China Eastern Airlines	57.986
7	Turkish Airlines	31.016	US Airways	48.043
8	KLM	27.740	Air China	46.466
9	United Airlines	25.708	All Nippon Airways	39.277
10	Delta Air Lines	24.243	Gol Airlines	36.311

Kaynak: IATA. (2015). *Scheduled Passengers Carried*. Montreal: International Air Transport Association kaynağından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır

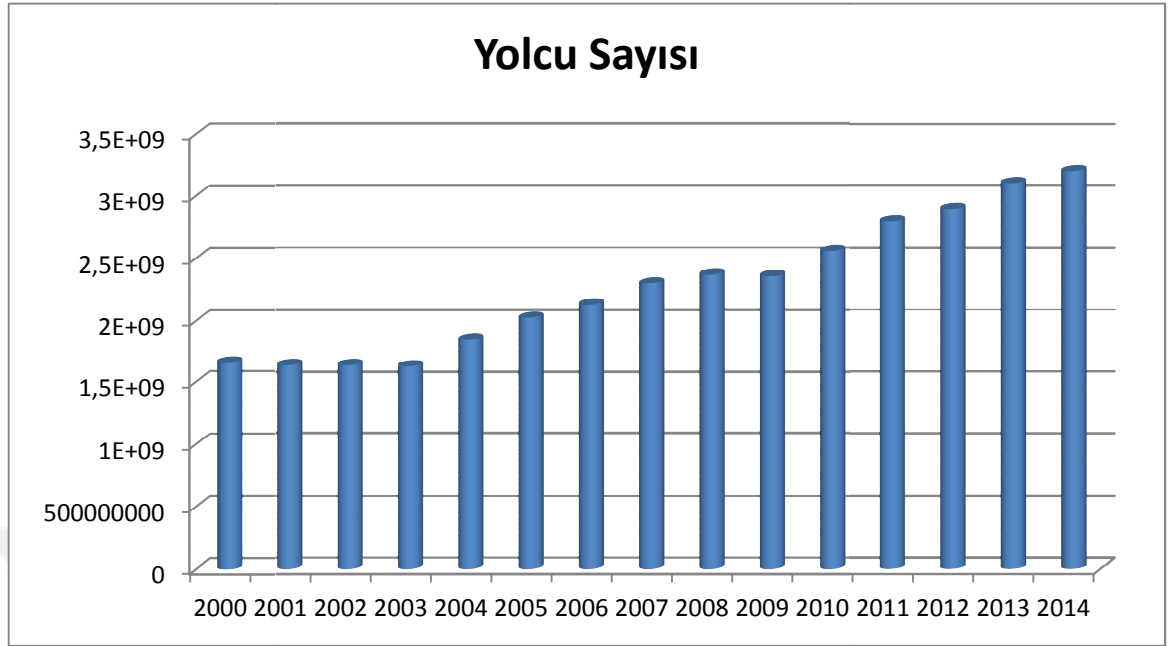
Üzerinde durulması gereken bir diğer nokta da havayolu ulaşımını kullanan yolcu sayısının yıllar itibariyle değişimidir. Tablo 2.6 Dünyada yıllar itibariyle havayolu yolcu sayısını göstermektedir.

Yıl	Yolcu Sayısı	Yıl	Yolcu Sayısı
2005	2.020.000.000	2010	2.560.000.000
2006	2.130.000.000	2011	2.800.000.000
2007	2.300.000.000	2012	2.900.000.000
2008	2.370.000.000	2013	3.100.000.000
2009	2.360.000.000	2014	3.286.000.000

Kaynak: TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu 2014*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği, s. 45

Yukarıdaki tablodan da anlaşılacağı üzere dünya genelinde kimi zaman yolcu sayısında düşüşler gözlemlenmiştir. Fakat özellikle son yıllarda önemli bir artışın yaşandığı görülmektedir. Bu durum havayolu ulaşımına verilen önemin arttığı yönünde değerlendirilebilir. Grafik 2.5 söz konusu artışı göstermektedir.

Grafik 2.5:Dünyada Belirli Yıllarda Havayolu Yolcu Sayısındaki Artış



Kaynak: TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu 2014*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği kaynağından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Havayolu ulaşımı yolcu taşımacılığında artan bir öneme sahiptir. 2011 yılı itibariyle toplam seyahat edilen kilometre uzunluğu %5,9 oranında artış göstermiştir. 2009 ve 2010 yıllarında ise %4 ve %5 oranlarında artış gözlemlenmiştir. Dikkat çeken bir diğer önemli nokta da 2008 krizine rağmen havayolu ulaşım verilerinde düşüş yaşanmamış olmasıdır. Diğer taraftan, artan yolcu sayılarına rağmen havayolu firmaları beklenen gelir oranlarına ulaşamamışlardır. Bu durum 2010 yılında %9,4 oranında bir yükselişe rağmen beklentileri karşılayamamıştır (IATA, 2014; s. 10)

2.1.1.Havayolu Yük Taşımacılığı

Havayolu yolcu taşımacılığının yolcu bazında gösterdiği gelişim incelendikten sonra yük taşımacılığının gösterdiği gelişimin incelenmesi de faydalı olacaktır. Zira yük taşımacılığında da nihayetinde havalimanları kullanılmaktadır. Bu bölümde Türkiye ve dünyada ki havayolu yük taşımacılığı hakkındaki istatistikî bilgiler incelenecektir.

Türkiye`de havayolu yük taşımacılığının karayolu, demiryolu ve deniz yolu ile kıyaslandığında oldukça az bir paya sahip olduğu görülmektedir. 1950 yılında yük

taşımacılığında karayolunun payı %25, demiryolunun payı %68,2, denizyolunun payı %60,8 iken havayolunun hiç payı bulunmamıştır. 2000 yılına gelindiğinde ise karayolunun payı %90 olurken demiryolunun payı %5,1, denizyolunun payı %4,4 ve havayolunun payı %0,2 seviyesinde olmuştur (Karamanoğlu, 2012, s. 55). Tablo 2.7'de havalimanları toplam yük taşıma verilerini göstermektedir.

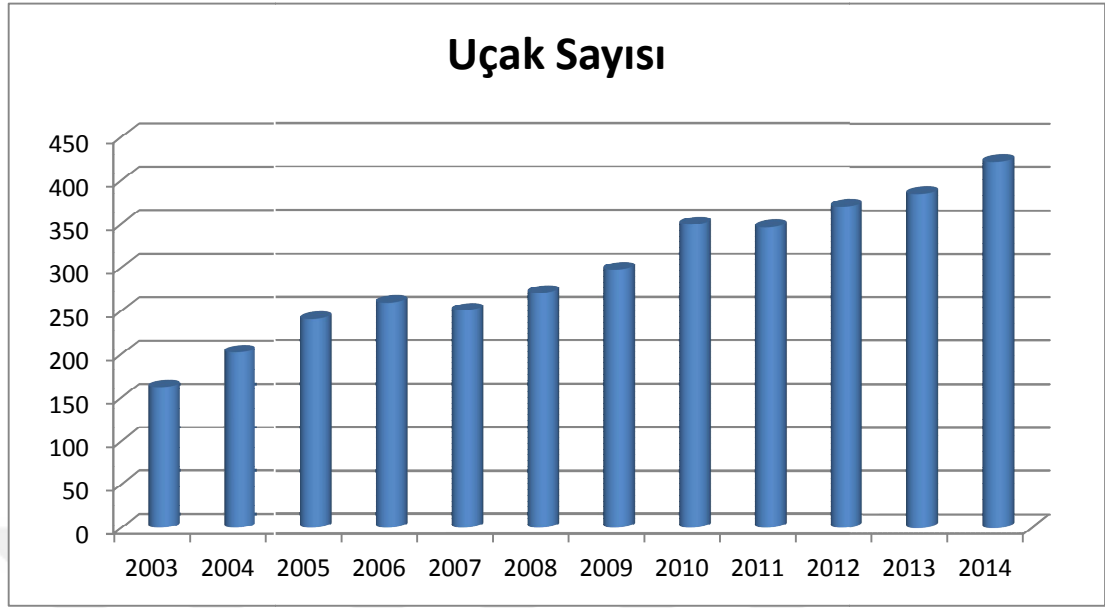
Yıl	Toplam	İç hat	Dış hat
2005	1.249.555	315.858	933.697
2006	1.346.989	373.055	973.934
2007	1.546.025	414.192	1.131.833
2008	1.644.014	424.555	1.219.459
2009	1.726.345	484.833	1.241.512
2010	2.021.076	554.710	1.466.366
2011	2.249.474	617.835	1.631.639
2012	2.249.133	633.074	1.616.059
2013	2.595.316	744.027	1.851.289
2014	2.893.000	810.858	2.082.142
2015	3.060.951	886.941	2.174.010

Kaynak: TÜİK. (2015). *Havalimanı Toplam Yolcu ve Yük Trafik*. Ankara: Türkiye İstatistik Kurumu.

Tablodan da görüleceği üzere, toplam yük taşıma payı düşük olmasına rağmen yük taşımacılığında havayolu artan bir yoğunlukla kullanılmaktadır. Grafik 2.7 belirli yıllarda havayolu vasıtasıyla gerçekleştirilen yük taşımacılığının artışını göstermektedir.

Uçaklarla taşınan yük miktarında hızlı bir artış bulunmaktadır. Bu sebeple beklenmedik gelişmelerin yaşanmaması durumunda havayolu ulaşımının ilerleyen yıllarda da artış göstereceği iddia edilebilir. Bu durum kargo amaçlı kullanılan uçakların sayısının da artması anlamına gelmektedir. Haberleşme ve Ulaştırma Bakanlığı (2014) verilerine göre Türkiye`de 2003 yılında 162 uçak bulunmaktayken bu rakam 2004 yılında 202, 2005 yılında 240, 2006 yılında 259, 2007 yılında 250, 2008 yılında 270, 2009 yılında 297, 2010 yılında 349, 2011 yılında 346, 2012 yılında 370, 2013 yılında 385 ve 2014 yılında ise 422'ye yükselmiştir (Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı, 2014, s. 256). Grafik 2.6, Türkiye`deki uçak sayısındaki artışı göstermektedir.

Grafik 2.6: Türkiye`de Uçak Sayısındaki Artış



Kaynak: Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı. (2014). *Lojistik Sektörü Raporu*. Ankara: MÜSİAD, s. 256

Havayolu vasıtasıyla yük taşımacılığının gösterdiği söz konusu yükselişte özellikle devletin son dönemlerde gerçekleştirdiği uygulamaların büyük rolü bulunmaktadır. Yeni havaalanlarının açılması, pazara yeni, havayolu firmalarının girmesi ve ticaretin artması gibi nedenler havayolu kullanımını artırmaktadır. İlerleyen dönemlerde daha yüksek kapasite ile çalışacak yeni havalimanlarının yapılması planlanmaktadır. Bu durum havayolu yük ve yolcu taşımacılığında rakamların yükselmesine yardımcı olacaktır. Türkiye`de kargo taşımacılığının merkezinde İstanbul bulunmaktadır. Ayrıca İstanbul uluslar arası bir hub olma niteliğindedir. Bu sebeple İstanbul`un uluslararası yük taşıma merkezi haline getirilmesi gerekmektedir. Yük taşımacılığında daha ileriye gidebilmek için depo ve antrepoların geliştirilmesi de gerekmektedir (Yarmalı, Baykara ve Şen, 2013, s. 75).

2011 yılı itibariyle dünya genelinde gerçekleştirilen yük taşımacılığının değeri 5 trilyon dolar seviyesine gelmiştir. Fakat taşınan yükün miktarında küçük de olsa bir düşüş gerçekleşmiştir. 2010 yılında görülen artışa rağmen 2011 yılında taşınan toplam yük miktarında %0,4 oranında bir düşüş yaşanmıştır. Havayolu taşımacılığı 2008 yılındaki rakamlarla aynı seviyede kalmıştır. Son 20-30 yılda havayolu yük taşımacılığında %5 ve %6 oranlarında artışların görülmüş olması

nedeniyle son 4 yıllık durum gelişimin zayıf olduğunu ortaya çıkarmaktadır (IATA, 2014, s. 12).

Bu noktada IATA (International Air Transport Association-Uluslar Arası Hava Taşımacılığı Birliği) ve Dünya Bankası verilerinin incelenmesi yük taşımacılığının dünya genelindeki durumu hakkında bilgi verecektir.

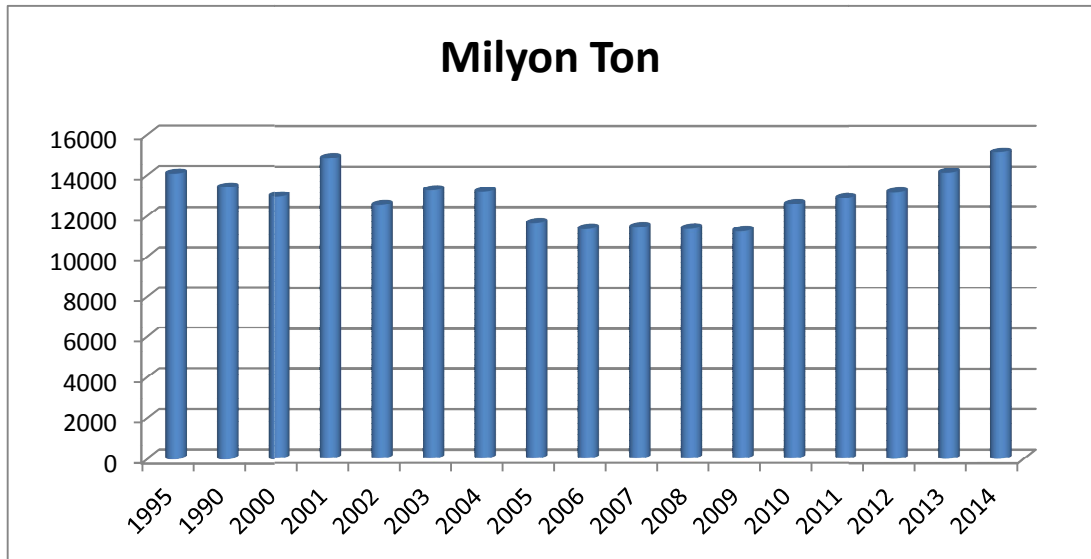
Dünya Bankası (2015) verilerine göre havayolu kullanılarak 2005 yılında taşınan toplam yük miktarı 1.164.532 ton olmuştur. 2014 yılına geldiğinde ise bu rakam 1.513.618 ton seviyesinde olmuştur. Tablo 2.8 yıllar itibariyle dünya da havayolu ile taşınan yük miktarını göstermektedir.

Yıl	Yük Miktarı	Yıl	Yük Miktarı
2005	1.164.532	2010	1.258.542
2006	1.137.296	2011	1.288.305
2007	1.144.137	2012	1.316.304
2008	1.138.295	2013	1.411.962
2009	1.128.039	2014	1.513.618

Kaynak: DünyaBankası (2015). *Air Transport, Freight* . Washington: World Bank kaynağından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Tabloda gösterilen veriler dünya da havayolu ile yük taşımacılığının iyi bir gelişme göstermediğini ortaya çıkarmaktadır. Söz konusu gelişim Grafik 2.7'de görselleştirilmektedir.

Grafik 2.7: Dünyada Hava Yolu Yük Taşımacılığının Gelişimi



Kaynak: DünyaBankası, (2015). *Air Transport, Freight* . Washington: World Bank kaynağından elde edilen verilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Grafikten de görüleceği üzere Dünyada yük taşımacılığı havayolu açısından değerlendirildiğinde istenilen gelişimi gösterememiştir. Havayolu yük taşımacılığı inişli çıkışlı bir grafik göstermektedir. Bu durum Türkiye ile kıyaslandığında, Türkiye'nin yük taşımacılığında havayolunu artan bir oranla kullandığı şeklinde yorumlanabilir. Diğer bir ifadeyle Dünyada yük taşımacılığında havayolunun öneminde ciddi bir artış görülmezken Türkiye'de havayolu önemini her geçen yıl artırmaktadır. Bu durumun değişmediği takdirde ilerleyen yıllarda havayolu yük taşımacılığında Türkiye'nin dünya genelinde önemli bir yere sahip olacağı iddia edilebilir.

Fakat şu an itibariyle Türkiye havayolu yük taşımacılığında söz hakkına sahip değildir. Yolcu taşımacılığında listelerin üst sıralarına yükselebilmiş olmasına rağmen, yük taşımacılığında henüz bu seviyeye gelinememiştir. IATA verilerine göre dünyanın en önemli yük taşıyıcıları Tablo 2.9'da gösterilmektedir.

Dış Hat			İç Hat	
No	Firma	Milyon	Firma	Milyon
1	Emirates	10.459	FedEx	8.436
2	Cathay Pacific Airways	8.241	UPS Airlines	5.039
3	FedEx	7.691	China Southern Airlines	1.389
4	Korean Air	7.635	Air China	1.008
5	Lufthansa	7.213	China Eastern Airlines	732
6	Singapore Airlines	6.240	All Nippon Airways	484
7	UPS Airlines	5.545	Hainan Airlines	484
8	Cargolux	5.225	Polar Air Cargo	477
9	Qatar Airways	4.972	Shenzhen Airlines	394
10	China Airlines	4.813	American Airlines	352

Kaynak: IATA. (2015). *Scheduled Freight Tonne-Kilometres*. Montreal: International Air Transport Association.

Tablodan da görüleceği üzere Türkiye'den herhangi bir firma henüz yük taşımacılığında üst sıralara çıkamamıştır. Fakat dünya pazarı ve Türkiye'nin gösterdiği gelişim göz önüne alındığında iyi bir ivme kazanıldığı ve ilerleyen yıllar için gerekli altyapı gereksinimlerinin karşılanması gerektiği görülmektedir. Bunun için de nitelikli insan gücü, önceki sayfalarda belirtilen depo ve antrepo ihtiyaçları gibi gereksinimlerin karşılanması gerekmektedir. Artan grafik, Türkiye için bu

yatırımları kaçınılmaz hale getirmektedir. Aksi takdirde bir aşamadan sonra sürdürülebilir bir büyüme yakalanması zordur. Bu noktada özellikle havalimanı yatırımları ön plana çıkmaktadır. Çalışmanın bu aşamasında, havalimanı türleri hakkında özet bilgilerin incelenmesi faydalı olacaktır.

2.1.1. Havalimanı Kavramı ve Türleri

Uluslararası hava trafiği, geliş ve gidişlerine hizmet vermek amacıyla tesis edilmiş olup, gümrük, göçmenlik, halk sağlığı, hayvan ve bitki karantina işlemleri ve benzeri işlemlerin bünyesinde vakit kaybedilmeksizin yürütüldüğü havaalanıdır (DHMI, 2015). Bu tanımdan da anlaşılacağı üzere kullanıcılar sadece yolcular olmayıp havalimanı kullanan havayolları işletmeleri, havalimanı çalışanları, havalimanı mürettebatları, nakliye acenteleri, tur operatörleri, ziyaretçiler ve çevre işletmeleri de içine almakta olup çok kapsamlı kullanıcıların yoğun olarak farklı hizmet yürüttükleri birer büyük işletmelerdir de denilebilir. Buldukları coğrafya ya da rekabet ettikleri bölgeye göre bölgesel ya da hub havalimanı olarak adlandırılan bu işletmeler bahsedilen tipleri açısından aşağıda açıklanmıştır.

Havalimanların genel olarak iki kategoriye ayırmak mümkündür. Bunlar bölgesel ve hub olarak ifade edilebilir. Diğer bir ifadeyle havalimanları ya bölgesel bazda faaliyet gösteren havalimanlarıdır (bu ifade aynı ülke içerisine hizmet vermek anlamına gelmemektedir) ya da “aktarma” yapılan havalimanlarıdır. Birinci grupta bulunan havalimanları, havalimanlarının çevresine hizmet vermektedir ve belirli yerlere doğrudan uçuş gerçekleşmektedir. Bu aşamada gerçekleştirilen uçuşlar çok uzun mesafelere yapılabilir. Önemli olan tek seferde doğrudan bir yere uçuş yapılmasıdır. Bu aşamada havalimanları arasındaki hizmet rekabeti de ortaya çıkabilmektedir. Yolcular herhangi bir bölgedeki birden fazla havalimanını tercih etme hakkına sahiptirler. Söz konusu durumda yolcular kendilerine yakın olması gibi kriterleri göz önünde bulundurduğu gibi, mevcut havalimanları arasında sunulan hizmetin kalitesine göre de tercih yapabilmektedir (Bruinsma ve ark., 2000, s. 278).

Bu anlamda bölgesel bazda faaliyet gösteren havalimanlarının tercih edilmesi aşamasında yolcular özellikle üç konuya dikkat etmektedirler. Kalkış zamanlarındaki doğruluk, çeşitli hizmetlerin ücretleri ve hizmetlerin nitelikleri yolcuların göz önüne aldıkları ilk noktadır. Yolcular için önemli olan bir diğer nokta hizmetlerin ulaşılabilirliğidir. Uçuş zamanları, altyapı kalitesi gibi etmenler yolcular tarafından

tercih sebepleri olabilmektedir. Yolcular için önemli olan üçüncü etmen havalimanına ulaşım, park ücretleri, oto kiralama ücretleri gibi konulardır (Bruinsma ve ark., 2000, s. 278).

Bunlar ve benzeri hususlar yolcuların tercihlerini belirlemekte olup Bruinsma ve ark. (2000) tarafından belirtilen söz konusu unsurlar, havalimanlarının tercih edilmesi hususunda, havalimanlarının sunduğu hizmetlerin önemli olduğunu göstermektedir. Havalimanlarında birçok noktada görülen hizmet kalitesi söz konusu havalimanlarının tercih edilebilirliğini etkilemektedir.

Hub havalimanları ise “aktarma” amacıyla kullanılan havalimanlarıdır. Herhangi bir havalimanından dünyadaki tüm havalimanlarına uçuş gerçekleştirilmesi neredeyse imkansızdır. Bu durumda devreye hub havalimanları girmektedir. Hub havalimanları yoluyla herhangi bir havalimanında söz konusu hub havalimanına gelen yolcu, buradan gitmek istediği yere gitmektedir.

Havayolu taşımacılığında hub havalimanlarının önemi büyüktür. İlerleyen sayfalarda işletme sistemi incelenecek olup örneğin Londra’da bulunan Heathrow Havalimanının 2000 yılındaki yolcu aktarma sayısı 20 milyon olmuştur. Frankfurt havalimanını 2000 yılında 49,4 milyon yolcu kullanmıştır ve bu rakamın 23,5 milyonu aktarma yapan yolculardan oluşmaktadır. Diğer bir ifadeyle hub havalimanlarını kullanan yolcuların neredeyse yarısı söz konusu havalimanlarını aktarma amaçlı kullanmaktadır (Özenen, 2003, s. 147).

Hub havalimanlarını önemli yapan bir diğer unsur havayolu firmaları için kullanışlı olmalarıdır. Hub havalimanlarının sundukları hizmetler sayesinde havayolu firmalarının birçok faaliyeti yapmalarına gerek kalmamaktadır. Hub havalimanları sayesinde havayolu firmaları yeni ulaşım noktaları belirlemek zorunda kalmamakta, çok daha geniş çaplı hizmetler alabilmekte, pazara girişleri daha kolay olmakta, hizmetler daha kaliteli sunulmakta, tek bir havalimanında birden fazla hizmeti sunabilmekte, farklı havalimanlarında birçok hizmet merkezi oluşturmak yerine hub havalimanlarında tek hizmet merkezi ile birçok faaliyet gerçekleştirebilmekte ve rekabet avantajı elde edebilmektedirler (Commerce, 2009, s. 6).

Dünya çapında faaliyet gösteren çok büyük hub havalimanları bulunmaktadır. ACI (2015) verilerine göre 2010 yılı itibariyle dünya daki en büyük 30 hub havalimanı Tablo 2.10`da gösterilmektedir.

Tablo 2.10: 2015 Yılı İtibariyle En Büyük 30 Hub Havalimanı			
Havalimanı	Ülke	IATA Kodu	Toplam Yolcu Sayısı
Hartsfield-Jackson Atlanta International	USA	ATL	89.331.622
Beijing Capital International Airport	China	PEK	73.948.113
Chicago O'Hare Airport	USA	ORD	66.774.738
London Heathrow	UK	LHR	65.884.143
Haneda Airport	Japan	HND	64.211.074
Los Angeles International	USA	LAX	59.070.127
Paris-Charles de Gaulle Airport	France	CDG	58.167.062
Dallas/Ft. Worth International	USA	DFW	56.906.610
Frankfurt Airport	Germany	FRA	53.009.221
Denver International	USA	DEN	52.209.377
Hong Kong International Airport	Hong Kong	HKG	50.348.960
Adolfo Suárez Madrid-Barajas (AENA)	Spain	MAD	49.844.596
Dubai International Airport	UAE	DXB	47.180.628
John F. Kennedy International	USA	JFK	46.514.154
Amsterdam-Schiphol	Netherlands	AMS	45.211.749
Soekarno-Hatta International Airport	Indonesia	CGK	44.355.998
Suvarnabhumi Airport	Thailand	BKK	42.784.967
Singapore Changi International Airport; L	Singapore	SIN	42.038.777
Guangzhou Baiyun International Airport	China	CAN	40.975.673
Pudong International Airport (in Chinese)	China	PVG	40.578.621
George Bush Intercontinental	USA	IAH	40.479.569
McCarran International Airport	USA	LAS	39.757.359
San Francisco International	USA	SFO	39.253.999
Sky Harbor International	USA	PHX	38.554.215
Charlotte Douglas International Airport	USA	CLT	38.254.207
Leonardo da Vinci-Fiumicino Airport	Italy	FCO	36.227.778
Sydney Airport	Australia	SYD	35.991.917
Miami International Airport	USA	MIA	35.698.025
Orlando International	USA	MCO	34.877.899
Munich International Airport	Germany	MUC	34.721.605

Kaynak: ACI. (2015). *Top World Passenger Airports*. Airports Council International.

Tablodan da görüleceği üzere Türkiye`de anılan listeye giren büyük bir hub havalimanı bulunmamaktadır. Aslında ülkemiz sahip olduğu coğrafi konum nedeniyle önemli bir aktarım merkezi olma potansiyeline sahiptir. Uçuşların büyük bir kısmında yukarıda listelenen havalimanları söz sahibi olmaktadır. Fakat sahip olduğu potansiyel nedeniyle Türkiye`de yapılacak bir hub havalimanı söz konusu listenin en üst sırasına yerleşme potansiyeline sahiptir. Önceki sayfalarda Türkiye`de yolcu ve Dünyadaki gerilemeye rağmen yük taşımacılığında olumlu bir artış

yaşandığı ifade edilmektedir. Özellikle Türk Hava Yolları'nın artan etkinliği umut vericidir. Fakat bu aşamada Atatürk Havalimanı gibi merkezlerde kapasite yetersizliği sorununun yaşandığı düşünülmektedir. Tablo 2.11'de Türkiye'de bulunan havalimanları sunulmuştur.

Tablo 2.11: 2015 Yılı İtibari ile Türkiye'de Bulunan Havalimanları			
S/N	Havalimanı	S/N	Havalimanı
1	İstanbul Atatürk	28	Hakkari Yüksekova
2	İzmir Adnan Menderes	29	Anakara Esenboğa
3	Muğla Dalaman	30	Antalya
4	Adana	31	Muğla Milas-Bodrum
5	Isparta Süleyman Demirel	32	Trabzon
6	Erzurum	33	Kapadokya
7	İstanbul Sabiha Gökçen	34	Gaziantep
8	Aydın Çıldır	35	Eskişehir Anadolu
9	Adıyaman	36	Ordu Giresun
10	Amasya Merzifon	37	Ağrı Ahmed-i Hani
11	Balıkesir Koca Seyit	38	Balıkesir Merkez
12	Batman	39	Bursa Yenişehir
13	Çanakkale	40	Denizli Çardak
14	Diyarbakır	41	Elazığ
15	Erzincan	42	Çanakkale Gökçeada
16	Hatay	43	Iğdır
17	Kahramanmaraş	44	Kars Harakani
18	Kayseri	45	Kocaeli Cengiz Topel
19	Konya	46	Malatya
20	Mardin	47	Muş
21	Samsun Çarşamba	48	Siirt
22	Sinop	49	Sivas Nuri Demirağ
23	Şanlıurfa GAP	50	Tekirdağ Çorlu
24	Tokat	51	Uşak
25	Van Ferit Melen	52	Zonguldak Çaycuma
26	Bingöl	53	Zafer
27	Kastamonu	54	Şırnak Şerafettin Elçi
Kaynak;DHMI, 2015			

Kısaca Türkiye önemli bir hub merkezi olabilir. Bu sebeple Türkiye İstanbul'da 3'üncü Havalimanı projesini ihaleye açmıştır. Havalimanının hizmete giriş tarihi 2018 olarak planlanmaktadır. Havalimanının yapım çalışmaları devam etmektedir. Bu aşamada belirtilmesi gereken en önemli noktalardan birisi havalimanının yolcu kapasitesinin yıllık 150 milyon yolcu olmasıdır. Havalimanı yük taşımacılığında da aktarım merkezi olarak görev yapacaktır. İstanbul'daki üçüncü havalimanı projenin künyesi şu şekildedir:

Konum: İstanbul/Yeniköy

Güncel Durum: İlk fazı 70- 90 milyon yolcu kapasitesi olan havalimanının 42 aylık yapım süresi henüz başlamamış olmakla birlikte; Görevli Şirket, Orman Genel Müdürlüğünden aldığı geçici izin çerçevesinde arazide jeolojik etüt çalışmalarını yürütmektedir.

Ön Görülen Tamamlanma Tarihi: 29 Ekim 2017 (ilk etap için)

Üçüncü Havalimanının Kazandıracakları: Ülkemizin jeopolitik konumu nedeniyle Doğu ile Batı, Kuzey ile Güney Bölgeleri arasında yolcu transfer merkezi olarak ihtiyacı karşılamak üzere; nihai kapasite olarak 1.471.096 m² terminal alanı, 165 adet sabit yolcu köprüsü ile 6 pisti bulunan ve 150 milyon yolcu/yıl kapasiteli 4 ayrı terminal binası bulunan Dünyanın en büyük havalimanlarından bir tanesi olacaktır (Ulaştırma, İstanbul Yeni Havaalanı, 2014).

25 Aralık 2013-6 Mart 2015 tarihleri arasında Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanı olarak görev yapan Lütfi Elvan, söz konusu havalimanın önemini şu şekilde belirtmektedir:

Bu kapsamda toplam 22 milyar 152 milyon avronun kamunun kasasına girecek.... buna mukabil konsorsiyum tarafından 10 milyar 247 milyon avroluk bir yatırım gerçekleştirilecek, yeni havaalanı 120 bin kişiye iş imkanı sunacak, katma değerden ise 1,5 milyondan fazla insan fayda sağlayacak... 76 milyon metrekarelik alanda kurulacak havalimanı, 350'den fazla destinasyonla dünyanın en büyük ana limanlarından (HUB) biri olacak, hizmete girdiğinde 150'den fazla havayolu şirketi limanın hizmetlerinden yararlanacak, 6 adet bağımsız pistten oluşacak havalimanı 150 milyon yolcu kapasitesine sahip olacak. Çevre dostu olması açısından havaalanı tüm

uluslararası sertifikalara sahip olacak....toplam apron büyüklüğü 6,5 milyon metrekare, toplam ticari alanı ise aşağı yukarı 150 bin metrekare olacak (Ulaştırma, Bakan Elvan 3. Havalimanı İnşaat Alanını Gezdi, 2015).

Bu noktada söz konusu havalimanının tamamlandıktan sonra ne derecede başarılı olacağını da irdelenmesi gerekmektedir. Yukarıda da görüleceği üzere Bakanlık planlarında ve açıklamalarında havalimanının son derece başarılı olacağı ve bir Hub merkezi haline geleceği tahmin edilmektedir. Bu durum bağımsız araştırmalarda da dile getirilmektedir. Örneğin Öztoygur (2014)'ye göre yeni havalimanının tamamlanması ile birlikte herhangi bir kapasite sorunu olmayacağından ve THY'nin büyüme trendi de göz önüne alındığında İstanbul sahip olduğu coğrafi konumu tam anlamıyla değerlendirme imkanına sahip olacak, bu suretle yolculuk süreleri ve uçuş maliyetleri ciddi anlamda düşüş gösterecek ve İstanbul, Amerika'dan Şangay'a kadar olan çok büyük bir bölgenin havacılık trafiği anlamında havalimanı Hub merkezi haline gelecektir (Öztoygur, 2014, s. 41). Kısaca yolculuk sürelerin ve maliyetlerin azaltılması havayolu firmaları için İstanbul bir cazibe merkezi haline gelecektir.

2.2.Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi

Bu noktada havayolu ulaşımının tarihsel gelişimini de incelemek gerekmektedir. Bu bölümde Dünyada ve Türkiye'de havayolu ulaşımı adına dönüm noktası olan olay ve tarihler kısaca incelenecektir.

2.2.1.Dünyada Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi

Dünyada ilk kullanışlı uçuş 1905 yılında gerçekleştirilmiştir. Bu tarihten itibaren havayolu ulaşımı önemli bir gelişme göstermiştir. Havayolu ulaşımı günümüzde büyük çoğunlukla ticari amaçlarla kullanılıyor olsa da tarihsel olarak ilk önemlerde askeri amaçla kullanılmıştır. Hükümetlerin savunma açısından uçuşlara büyük önem vermesiyle beraber uçaklar kısa zamanda hızlı bir biçimde geliştirilmişlerdir. 1905 tarihinden itibaren devletler hava savunma faaliyetlerine bütçelerinden büyük paylar ayırmışlardır. Özellikle Birinci Dünya Savaşı uçakların askeri amaçlarla kullanımının büyük artış gösterdiği dönem olmuştur. Uçakların daha çok askeri amaçlarla kullanılmış olması ikinci Dünya savaşına kadar devam etmiştir.

İkinci Dünya Savaşı sonrasında ise havayolunun ticari amaçla kullanılması yaygınlaşmaya başlamıştır. İkinci Dünya Savaşı sonrasında az sayıda yolcu ile yapılan uçuşlar ilerleyen dönemlerde yolcu ve yük miktarındaki artışla günümüzdeki rakamlara ulaşmıştır (Brooks, 2005, s. 1).

Bu kısa özetten sonra, Dünyada havayolu ulaşımının gelişiminin tarihler ve önemli olaylar itibariyle kronolojik sıralaması Tablo 2.12'de gösterilmektedir.

Tablo 2.12: Dünya Havayolu Ulaşımı Tarihsel Gelişimi	
TARİH	FAALİYET
1903	Wright Kardeşler Kuzey Carolina`da ilk uçuşu gerçekleştirdiler
1909	İlk Havayolu firması kuruldu (<i>Deutsche Luftschiffahrts-Aktiengesellschaft</i>)
1916	Askeri amaçlarla ilk posta taşıma faaliyeti gerçekleştirildi
1918	ABD Posta Servisi posta sistemini kurdu
1924	Imperial Airlines ilk uçak siparişini verdi
1925	Kelly Act (Hava Posta Kanunu) özel teşebbüslere hava posta sistemi kurma hakkı verdi
1935	İlk hava kontrol tesisi kuruldu (Newark)
1945	İlk hava radar kontrol kulesi kuruldu (Indianapolis)
1950	De Havilland Comet, Boeing 707, Douglas DC-8 gibi jetlerin kullanımına başlandı
1970	Boeing 747, McDonnell Douglas DC-10 gibi uçaklarla jumbo jetlerin kullanımına başlandı
1972	Airbus kullanışlı ticari uçakların üretimine başladı
1980	Bazı büyük taşıyıcılar pazara hakim oldu
1990	Uluslar arası düzenlemeler oluşturuldu
1993	Avrupa`da liberalizasyon dönemi başladı
1993	GPS sistemi kullanılmaya başlandı
1994	Uydu navigasyon sistemi denemeleri yapılmaya başlandı

Kaynakça; Trani, A. (2005). *History of Air Transportation*. Department of Civil and Environment Engineering, s. 2-25 kaynaklarından elde edilen bilgilerden faydalanılarak oluşturulmuştur.

Havayolu ulaşımının genel gelişimine bakıldığında yüz yıl içerisinde temel ulaşım türlerinden biri haline geldiği görülmüştür. Söz konusu gelişim ve önceki sayfalarda incelenen sayısal değerler havayolu ulaşımı sayesinde günümüzde dünyanın daha küçük bir yer olduğu görülmektedir. Aslında havayolu ulaşımının bu derecede önem kazanacağı bilinmekteydi. 1932 tarihli bir yazıda havayolu ulaşımının dünyayı daha küçük bir yer haline getireceği belirtilmektedir (Alexander, 1922, s. 15).

2.2.2.Türkiye'de Havayolu Ulaşımının Tarihsel Gelişimi

Son yüzyılda havacılık faaliyetleri incelendiğinde gelişmelerin daha çok batı kaynaklı olduğu görülmektedir. Aslında tarihi bilgiler incelendiğinde Türk tarihinde havacılık adına büyük olayların yaşandığı görülmektedir. Türk havacılık tarihinde büyük bir yere sahip olan Vecihi Hürkuş, kitabında Türk havacılık tarihinin 14. Yüzyıla kadar gittiğini belirtmektedir. Yazara göre Türk tarihinde ve dünya tarihinde havacılık adına gerçekleştirilen ilk girişim 16. Yüzyılda Hoca Feyzullah Efendi'nin Semerkant'ta gerçekleştirdiği uçuş denemesidir. Bu deneme başarısızlıkla sonuçlanmış olsa da önemli bir başlangıç noktası olmuştur (Hürkuş, 1925, s. 11).

Kimi kaynaklara göre ise ilk havacılık uygulaması İmam İsmail Cevheri tarafından 1002 yılında Türkmenistan'da gerçekleştirilmiştir. Bu aşamada Cumhuriyet dönemi öncesinde görülen gelişmeler ile Türk havacılığının Cumhuriyet dönemi gelişimi kronolojik olarak Tablo 2.13'de gösterilmiştir.

YIL	FAALİYET	YIL	FAALİYET
1002	İmam İsmail Cevheri'nin tahtadan kanatlar kullanarak uçmayı denemesi,	1928	Kayseri Uçak Fabrikası üretime başladı.
1248	Memlüklerin haçlı seferlerine karşı roket esaslı silah kullanmaları,	1930	Selahaddin Reşit Bey'in tasarımını yaptığı MMW-1 tipi uçağının üzerinde çalışıldı,
1453	İstanbul'un fethinde gemileri batırmak için roket esaslı silah kullanmaları	1932	Amerikan Curtis-Wright grubuyla anlaşma yapıldı.
1630	Hazerfan Ahmet Çelebi tarafından 6000 metrelik uçuş gerçekleştirilmesi.	1933	Havayolları Devlet İşletme İdaresi (HDİİ), Türkiye'de sivil havayolları kurmak üzere görevlendirildi,
1633	Lagari Hasan Çelebi roket esaslı aracıyla Sarayburnu'ndan havalanıp denize indi,	1935	Türk kuşu hizmete başladı,
1700	Osmanlı'da yabancı girişimlerle balonlar kullanıldı,	1939	Uçak üretim, bakım ve revizyon hakkı Türk Hava Kuvvetleri'ne verildi,
1800	Orduda roket kıtaları oluşturuldu,	1940	THK Etimesgut Uçak Fabrikası hizmete girdi..
1861	Oflu Uzun Hasan ve Veli Direko tasarladıkları planörlerle uçuşlar gerçekleştirdiler,	1944	Farklı tipte planörler üretildi
1909	Bebekli Atıf Bey, tasarımını	1944	THK Uçak motoru için fabrika

	yaptığı, uçakla başarısız bir denemede bulundu,		kurdu,
1911	Fesa Bey ilk bröveli pilotumuz oldu	1950	Hava Tüneli kuruldu
1912	İtalya'nın Trablusgarp'ı havadan bombalaması havacılığın öneminin devletçe anlaşılmasını sağladı	1952	Uçak Fabrikası ve Motor Fabrikaları MKEK'e devredilmiştir
1912	Teyyare okulu için devletten ödenek istendi	1956	AHT Genelkurmay'a devredildi ve bir süre için depo olarak kullanıldı,
1913	Yeşilköy Tayyare Mektebi tamamlandı.		Eskişehir fabrikası bakım ve onarım faaliyetleri için kullanılmaya başlandı,
1914	Ord. Prof. Dr. Ali YAR dünyanın ilk uç uçak mühendisinden biri oldu.	1987	Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü faaliyetlerine başladı
1925	ATATÜRK'ün emri ile Türk Tayyare Cemiyeti kuruldu,	2010	Orta İrtifa Uzun Havada Kalışlı İHA Programı üretimi başlamıştır.
1925	Tayyare Otomobil ve Motor Türk Anonim Şirketi (TOMTAŞ) kuruldu,	2010	Son dönemlerdeki ilk yerli savaş uçağı üretim çalışması başlamıştır
1926	Eskişehir uçak fabrikası açıldı,	2013	Yerli üretim Hürkuş eğitim uçağı test uçuşlarına başlamıştır.
1928	TOMTAŞ lağvedildi,	2014	İlk yerli helikopter Atak-129 teslim edilmiştir (TAİ, 2015).
1928	Tayyare Makinist Mektebi açıldı.		

Kaynakça; (Albayrak, Aydınca, Dizemen, Gürses ve Haser, 2000, s. 2)

Yukarıdaki liste incelendiğinde Türk havacılık sanayinde inişli ve çıkışlı dönemlerin yaşandığı görülmektedir. Özellikle Cumhuriyet'in ilk dönemlerinde uçak üretimi açısından büyük çaba gösterilmiştir. Fakat ilerleyen dönemlerde bu durum tersine dönmüştür. Özellikle ikinci Dünya Savaşının hemen arkasından birkaç yıl içerisinde tüm birikimler kaybedilmiştir. Bu durum uzun süre devam etmiş ve dışarıdan alım yapılmıştır. Son dönemlerde ise özellikle TAİ gibi kurumların etkin bir biçimde çalıştığı görülmektedir. İtalyan Agusta-Westland tarafından geliştirilen gövde tasarımı ile yerli üretim yapılan Atak 129 helikopteri, ANKA, Hürkuş ve yapımı planlanan savaş uçağı ve sivil uçak üretimi planları ile ciddi bir gelişme gösterildiği ortaya çıkmaktadır.

2.3.Havalimanı İşletmeciliği

Küreselleşmenin etkisi ve teknolojik gelişmelerin yardımıyla hava yolu taşımacılığı yapan firmaların giderek önem kazanması ve dünya genelinde hava yollarının yolcu sayılarında yaşanan artışlar, havalimanı işletmeciliği sektörüne de olumlu yönde yansımıştır. Havacılık sektörünün ulaşım sektörü içerisindeki sahip olduğu avantajlar, bu sektörün çok hızlı bir şekilde gelişmesi sonucunu doğurmuştur. Her geçen gün yolcu sayılarında yaşanan artışlar, havacılık sektöründeki karlılığının artmasına vesile olmuştur ve olmaktadır (Canoğlu, 2011, s. 72).

Havalimanları Dünyada havacılık alanında yaşanan hızlı büyümeye ayak uydurabilmek için hızlı bir şekilde gelişmekte, faaliyette buldukları bölgenin ekonomik ve sosyal kalkınmasında önemli rol oynamaktadır (LeTourneur, 2001). Bu anlamda hava ulaşımında çok önemli yeri olan havalimanının başlıca işlevleri; Hava ulaşımının en önemli unsuru olan uçağın güven içinde faaliyetini sürdürebilmesi için gerekli bütün hizmetler ve yolcular için gerekli hizmetlerden oluşmaktadır.

Havalimanlarının kuruluş yerleri seçilirken sayısız unsur göz önünde bulundurulmakta olup bunlardan ilki fiziksel unsurlar; ve ikincisi ise beşeri-ekonomik unsurlardır (Tümertekin ve Özgüç, 1999, s. 637). Havalimanı için seçilecek geniş ve düz yerlerin hemen her bölgede verimli tarım alanları üzerinde konuşlu olmaları ayrı bir sorun yaratmakta olup bunun yanında, yine düz yerlerin çoğunun büyük şehirler tarafından kaplanmış olması da “yer sorunu”nun önemini gözler önüne sermektedir.

Ekonomik faktörlerin başında ise havalimanlarının büyük şehirlerden kabul edilebilir bir uzaklıkta olma zorunlulukları gelir. Büyük karayollarının şehre ulaştığı yönler ya da yeni yollar, özellikle otoyolların geliştirilebileceği alanlar havalimanları için yer seçiminde göz önünde bulundurulan hususlardır. Bu bakımdan düşünüldüğünde, her gün binlerce yolcu ve personelin hızla şehirlere ve şehirlerden havalimanlarına gönderilmesi çözülmesi gereken önemli bir sorun haline gelmektedir (Tümertekin ve Özgüç, 1999, s. 639).

Yaşanan rekabetle beraber, havalimanı işletmecileri daha fazla ticarileşme sürecine yönelmiş, bu da havacılık dışı gelirlerin toplam gelirler içerisindeki yüzdesel payının artmasına sebep olmuştur. Büyüme süreci, bu firmalarda finansman

ihhtiyacı doğurmuş, bu da firmaları menkul kıymet ihraçları ve banka kredileri gibi dış finansman kaynaklarına yöneltmiştir (LeTourneur, 2001). Sektörde yaşanan liberalleşme süreci ve düşük maliyetli hava taşıyıcılığı yapan kurumların varlığı nedeniyle havayolu taşımacılığı yapan firmalar arasında rekabet artışı devam etmektedir. Serbestleşme hareketi rotalarda, bilet fiyatlarında, uçuş frekans ve programlarındaki kısıtları ortadan kaldırmış ve herhangi bir havayolu şirketinin Avrupa Topluluğu içinde herhangi bir yere istediği fiyatta uçabilmesine imkân tanımıştır. Bu da gerek uçuş noktalarında yaşanan artış, gerekse rota artışları nedeniyle bölgesel havalimanlarında artışa neden olmaktadır. Bütün bu gelişmeler havalimanları açısından endüstri içerisinde bir konsolidasyonu da beraberinde getirmektedir. Havalimanı işletmecileri, kod yazılımları, pazarlama ve bilgi teknolojileri, güvenlik, hizmet, gıda gibi alanlarda faaliyet göstermekte olup yaşanan rekabet firmaların bu alanlarda da uzmanlaşmalarını zorunlu kılmakta, bu nedenle iş sistemleri, ittifak oluşumları, birleşme ve satın almalar sıkça görülmeye başlanmıştır (Vogel, 2004, s. 3).

Kısaca havacılıkta yaşanan gelişmeler, havalimanı işletmeciliği yapan firmaları müşterilere en kaliteli hizmeti sunabilmek ve dünyanın her noktasına kolay ve güvenilir ulaşım imkanı sağlayabilmek için, havalimanlarını otoparkından yolcunun uçağa binmesine kadar geçen süreçte, terminal içerisindeki her türlü hizmeti sağlayan kuruluşlar haline getirmiştir (Özarlan, 2007).

Bu itibarla havalimanı işletmeciliğinde birçok faaliyeti aynı anda gerçekleştiren çok fonksiyonlu birer organizasyon haline gelmişlerdir. Doğal olarak havalimanı işletmeciliği çok karmaşık bir süreçler zincirinden oluşmaktadır. Dahası, gün içerisinde uygulamalar ve olaylar daha öncesinden planlandığından farklı gerçekleşebilmektedir. Bu durum uygulamaların esnek olmasını gerektirmektedir.

Söz konusu uygulamaların bu derece karışık olmasının nedeni birbirleriyle etkileşim içerisinde olan birçok olayla beraber birçok birimin de bulunmasıdır. Birbirini etkileyen söz konusu birim, departman, faaliyet ve unsurlardan bazıları; terminal konumu, kaynak planlama, faaliyet merkezi, bagaj yönetimi, kargo merkezi, terminal yönetimi, güvenlik yönetimi, bilgi sunma hizmeti, ulaşım yönetim merkezleri, araba park yönetimi, taksi-tren-otobüs ağı yönetimi, güvenlik personeli,

yolcular, terminal denetimi, devlete bağı denetleyiciler, kamu kurum ve kuruluşları, check-in personeli şeklinde sıralanabilir (TAMS, 2012).

Öncelikle belirtmek gerekir ki havalimanlarının işletmeciliğı belirli standartlara göre gerçekleştirilmeli ve mümkün olan en iyi şekilde kontrol edilmelidir. Zira havalimanları önemli ulaşım alanlarıdır ve kendi başlarına hareket etmezler. Diğer bir ifadeyle havalimanları diğer havalimanlarıyla bir şekilde etkileşim içerisindedirler. Havalimanı yöneticileri hava trafik kontrol sisteminin uygun bir biçimde takip edilmesini sağlamalıdır. Havalimanı işletmeciliğinde pek çok faktör göz önünde bulundurulmalıdır. Havalimanlarının birbirlerine çok yakın olması bölgesel bazda havalimanının etkinliğini azaltacaktır. Diğer taraftan havalimanları ulusal ve uluslararası standartlara ve politikalara uygun bir biçimde hareket etmelidirler (Hoarter, 2001, s. 8).

Havalimanı İşletmeciliğı hakkındaki bu bölüm altı başlıkta ele alınmıştır. Devam eden ilk bölüm havalimanı mali yapılarını, ikinci bölüm havalimanı yönetimini, üçüncü bölüm havalimanı işletmesi değer zincir analizini, dördüncü bölüm havalimanı işletmeciliğinde firmalarca kümelenmeyi, beşinci bölüm havalimanı işletmeciliğinde firmalarca verilen hizmetleri ve altıncı bölüm havalimanı işletmeciliğinde yolculara yönelik hizmet türleri incelenecektir.

2.3.1.Havalimanlarının Mali Yapıları

Havalimanlarının işletme açısından incelenmesinde önce, konu ile doğrudan bağlantılı olan mali yapıdan bahsetmek gerekmektedir. Havalimanlarının mali kaynakları çok çeşitli yollardan sağlanabilmektedir. Havalimanının özellikleri, boyutu, türü ve sahip olan kurum gibi faktörler havalimanlarının mali yapılarının şekillenmesinde etkili olmaktadır. Havalimanlarının master planları belirlenirken söz konusu unsurların hepsi göz önünde bulundurulmaktadır.

Havalimanının planlanmasında ve sermaye yapısının şekillendirilmesinde öncelikle güvenli ve etkili havalimanı hizmetlerinin verilmesi ve havalimanı kapasitesinin artırılması hedefleri göz önünde bulundurulmaktadır. Bu iki önemli hedef sermaye yapısının şekillendirilmesinde etkili olmaktadır. Planlama aşamalarında hava taşımacılığında görülen rekabet göz önünde bulundurulmaktadır. Mali yapıların oluşturulması ve gerekli fonların sağlanmasında master plan

çerçevesinde bulunan hedefler ön planda tutulmaktadır. Havalimanı yöneticileri mali yapının düzenlenmesinin havayolu firmalarının söz konusu havalimanının tercih etmelerinde etkili olduğunun farkına varmış durumdadırlar. Diğer bir ifadeyle havalimanının mali yapısı, onun rekabet gücünü ve havayolu firmalarının söz konusu havalimanını tercih etme kararlarını etkilemektedir. Havalimanlarının temel fon kaynakları arasında kullanıcı ücretleri, havalimanı bonoları, yolcu ücretleri, havalimanı geliştirme programları, devlet ve yerel yönetim fonları bulunmaktadır (FAAOST, 1999, s. 3-4).

Havalimanı işletmeciliğinde özelleştirme popüler bir uygulama haline gelmiştir. Başlarda havalimanı işletmeciliği daha çok ihtiyacı gidermek için kurulurken günümüzde ticari bir boyuta sahip olmuştur. Artık havalimanı işletmeciliği bir kamu hizmeti olmaktan çıkmış ve ticari bir faaliyet haline gelmiştir. Yapılan alanyazın incelemesinde, havalimanlarının daha çok ticari bir faaliyet alanı olarak görülmesinin iki temel sebebi bulunmaktadır. İlki, havalimanı liberalleşme sürecinin rekabet ortamı oluşturmuş olmasıdır. Özellikle düşük maliyetlerle ve bütçelerle faaliyet gösteren firmaların da pazarda söz sahibi olması rekabetin boyutlarını artırmıştır. İkinci olarak, her zaman mümkün olduğunca kısıtlı bir biçimde kullanılmaya çalışılan kamu kaynakları ile gerekli harcamaların rahat bir şekilde yapılması kolay bir durum değildir. Kamu kaynaklarının kullanılmasından ziyade kar elde etmek için ciddi yatırımlar yapabilecek firmaların havalimanlarını işletmek istemeleri çok daha olumlu yatırımların yapılmasının önünü açmaktadır. Sonuç olarak ortaya ticari olarak büyümek isteyen ve rekabetin kızıştığı havalimanları çıkmaktadır (Bel ve Fageda, 2005, s. 1-2).

Bu bağlamda incelenecek olursa; ülkemiz havalimanları tüm dünya ülkelerinde olduğu gibi kamu hizmeti zihniyeti ile işletilmekte iken, artan kapasite artışı ve daha etkili hizmet sunulabilmesi gibi unsurların ön plana çıkması nedeniyle özelleştirme süreci bu sektör için uygulama alanı bulmuştur. Ülkemizde havalimanları Devlet Hava Meydanları İşletmesi kontrolünde olup DHMİ kontrolündeki bu havalimanlarının özelleştirilmesi ile ilgili olarak Türkiye havalimanı özelleştirilmesinde dünya da öncü ülkelerden birisidir (Canoğlu, 2011, s.87-88). Bu noktada DHMİ işletmesinden kısaca bahsetmenin yerinde olacağı düşünülmektedir. DHMİ Genel Müdürlüğü sermayesinin tamamı devlete ait, tekel

niteliğindeki hizmetleri kamu yararı gözeterek üretmek ve pazarlamak üzere kurulan ve gördüğü bu kamu hizmeti dolayısıyla ürettiği hizmetleri imtiyazlı sayılan bir kamu iktisadi kuruluşu olup, Ulaştırma Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı'nın ilgili kuruluşudur (DHMİ Faaliyet Raporu, 2013). Görev ve sorumlulukları ise; sivil havacılık faaliyetlerinin gereği olan, hava taşımacılığı, hava alanlarının işletilmesi, meydan-yer hizmetlerinin yapılması, hava trafik kontrol hizmetlerinin ifası, seyrüsefer sistem ve kolaylıklarının kurulması ve işletilmesi, bu faaliyetler ile ilgili diğer tesis ve sistemlerinin kurulması, işletilmesi ve modern havacılık düzeyine çıkarılmasıdır.

DHMİ Genel Müdürlüğü tarafından işletilen söz konusu havalimanlarının mülkiyeti kamuda olup, bazılarının yönetim ve işletimi belirli bir süre için özel sektörde olabilmektedir. Kamu-özel sektör projeleri olarak adlandırılan bu uygulamalar, YİD (Yap-İşlet-Devret) modeli kapsamında ya da bu model kapsamında olup da işletme süreleri bitenlerin kiralanması ya da doğrudan kiralama şeklinde olabilmektedir. Tüm havalimanı işletimine örnek olarak, Zafer ve Gazipaşa Havalimanlarını, terminal işletmeciliğine örnek olarak da İstanbul Atatürk, Ankara, Esenboğa, İzmir Adnan Menderes, Antalya, Muğla Dalaman, Muğla Milas-Bodrum Havalimanları terminallerini gösterilebilir (Türkiye Sivil Havacılık Meclisi, 2014).

Türkiye'de ticari hava taşımacılığına açık olarak faaliyet göstermekte olan havalimanlarının sayısı 54 olup Havalimanlarımızdan 38'i uluslararası tarifeli-tarifesiz, iç hat/dış hat seferler, 16'i ise sadece iç hat seferler için kullanılmaktadır. Bu havalimanlarının 19'u askeri statüde olmakla birlikte asker-sivil müşterek kullanımdadır.

Havalimanı terminallerinden; Antalya Havalimanı I. ve II. dış hatlar terminali, iç hatlar terminali ve genel havacılık terminali, Fraport IC İç Taş Antalya Havalimanı Terminal Yatırım ve İşletmeciliği A.Ş. tarafından,

İstanbul Atatürk Havalimanı iç ve dış hatlar terminal ile genel havacılık terminali, TAV İstanbul Terminal İşletmeciliği A.Ş. tarafından, *Ankara Esenboğa Havalimanı* iç ve dış hatlar terminali, TAV Esenboğa Yatırım, Yapım ve İşletme A.Ş. tarafından, *İzmir Adnan Menderes Havalimanı* mevcut dış hatlar terminali, CIP ve iç hatlar terminali ve müteemmimleri, TAV EGE Terminal Yatırım Yapım ve

İşletme A.Ş. tarafından, *Muğla Dalaman Havalimanı* mevcut dış hatlar terminali, iç hatlar terminali ve müteemmimleri, ATM Havalimanı Yapım ve İşletme A.Ş. tarafından, *Milas-Bodrum Havalimanı* mevcut dış hatlar terminali, CIP/Genel havacılık terminali, iç hatlar terminali ve müteemmimleri, Mondial Milas-Bodrum Havalimanı Uluslararası Terminal İşletmeciliği ve Yatırım A.Ş. tarafından Yap-İşlet-Devret (YİD) Modeli kapsamında (ya da kiralama) özel sektör şirketlerince işletilmektedir. Burada dikkat çeken konu özel sektör tarafından işletilmekte olan havalimanlarının yolcu trafiğinin % 85'ine sahip olmasıdır.

Havalimanlarının mali yapılarında çok çeşitli kazanç kaynakları bulunmaktadır. Zira günümüzde havalimanları sadece uçakların kalkış ve iniş yaptıkları yerler olmaktan çıkmıştır. Birçok kira, dükkan, kullanım bedeli türleri havalimanlarında görülebilmektedir. Gelir getirme açısından bakıldığında havalimanlarında genel olarak dört farklı hizmet türünün bulunduğu (Congress, 1984) görülmektedir. Diğer bir ifadeyle hizmet ve uygulamalar dört grupta incelenebilmektedir. Birinci grupta genel ve ticari havacılık faaliyetleri için çıkış bölgeler, taksiler ve apronlar ikinci grupta ulaşım, restoran, bar, dinlenme odaları, berberler ve oyun merkezleri gibi alanların bulunduğu terminal hizmetleri ve tesisleri, üçüncü grupta kargo terminalleri ve bekleme salonları gibi uygulama ve hizmet alanları ve son olarakta dördüncü grupta kiralama yerleri ve depolar gibi hizmetler bulunmaktadır.

Yukarıda ifade edilenlerin dahilinde havalimanlarının mali etkisi tren istasyonları ve benzeri merkezlerle kıyaslandığında çok daha fazla olduğu söylenebilir. Sadece Amerika Birleşik Devletleri sınırları içerisinde bile artan havalimanı sayısı ile 50.000'den fazla insan havalimanlarında çalışmaktadır. Havalimanlarında her gün yüz binlerce yolcu seyahat etmektedir. Bu duruma yolcuları uğurlayan ya da karşılayan kişiler de etkilendiğinde sayının ne kadar fazla olduğu ve havalimanlarının ekonomik sisteminin büyüklüğü daha iyi ortaya çıkmaktadır. Dünya da birçok havalimanının müşteri potansiyeli orta büyüklükteki şehirlerden daha büyük olabilmektedir. Ayrıca havayolunu kullanan yolcuların genelde daha yüksek gelire sahip olan insanlar olduğu düşünülmektedir. Bu açıdan da değerlendirildiğinde havalimanlarında bulunan alışveriş noktalarının havalimanı için iyi bir gelir kaynağı olabildiği görülmektedir (Kasarda, 2010, s. 18).

Hoarter (2001), havalimanlarının mali yapılarını gerçekleştirdikleri masraflar açısından incelemiştir. Yazara göre söz konusu masraflar iki grupta toplanabilmektedir. Bunlarda ilki faaliyet masrafları, diğer sermaye masraflarıdır. Faaliyet masrafları arasında maaşlar, ikramiyeler ve tedarikçilere verilen ücretler gibi masraflar bulunmaktadır. Sermaye masrafları arasında ise faiz ve değer azalması gibi giderler bulunmaktadır. Yazar ayrıca bu gider türlerinin boyutlarının farklı havalimanlarında farklı büyüklükler göstereceğini de belirtmektedir (Hoarter, 2001, s. 20).

Havalimanlarının mali yapılarını başarılı bir biçimde yönetilmesi için gerekli olan bazı temel ilkeler bulunmaktadır. Bunlardan ilki şeffaflıktır. Havalimanında tüm bölümlerde mali uygulamalar şeffaflık ilkesi göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmelidir. ICAO (International Civil Aviation Organization-Uluslar Arası Sivil Havacılık Örgütü) (2013)'e göre havalimanlarının yönetilmesinde şeffaflık, maddi verimlilik ve etkinlik sağlanmalıdır. Kuruma göre girişimleri görev ve sorumlulukları, paydaşların hakları, yönetimin sorumlulukları, yönetim biriminin görev ve hesap verebilirliği, ilgili taraflarla olan ilişkiler ve bilgi paylaşımı göz önünde bulundurulması gereken önemli konulardır. Havalimanı yöneticileri havayolu firmalarını, yolcuları ve ticari bağa sahip olduğu diğer tarafları, sunulan hizmetlerden memnun kalması gereken müşteriler olarak görmelidir (ICAO, 2013, s. 49).

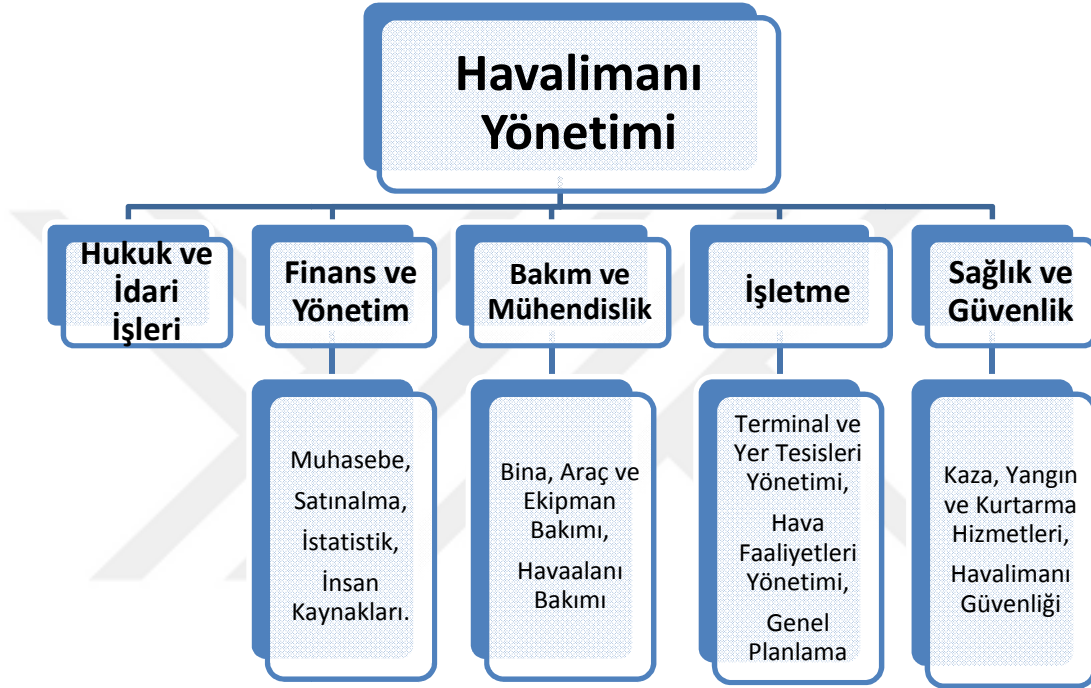
Havalimanlarında elde edilen kazanımların kaynakları ve miktarları ile gerçekleştirilen harcamaların alanları ve miktarları şeffaf bir biçimde ortaya konmalıdır. Ayrıca havalimanlarının mali yapısı kontrol edilirken bütçeleme, banka ile ilişkiler, nakit kullanımı, mali durumların gösterilmesi, üretkenliğin ve performansın ölçülmesi, hizmetler konusundaki anlaşmalar, ücretlendirme, kazançların tahsil edilmesi ve kiralamalardan elde edilen kazançlar da göz önünde bulundurulmalıdır (ICAO, 2013, s. 49-50).

2.3.2.Havalimanı Yönetimi

ICAO (2013)'e göre havalimanında genel yönetim şeması 5 ana gruba ayrılmaktadır. Bunlar “Yasa ve Kamu İşleri”, “Finans ve Yönetim”, “Bakım ve Mühendislik”, “Faaliyetler” ve “Sağlık ve Güvenlik” gruplarıdır. Finans ve Yönetim kapsamında muhasebe, satın alma, istatistik ve insan kaynakları faaliyetleri

bulunmaktadır. Bakım ve Mühendislik kapsamında bina, araç ve ekipman bakımı ve havaalanı bakımı bulunmaktadır. Faaliyetler grubunda terminal ve yer tesisleri yönetimi, hava faaliyetleri yönetimi ve genel planlama bulunmaktadır. Sağlık ve Güvenlik grubunda kaza, yangın ve kurtarma hizmetleri ile havalimanı güvenliği faaliyetleri bulunmaktadır. Şekil 2.1'de söz konusu grupları göstermektedir.

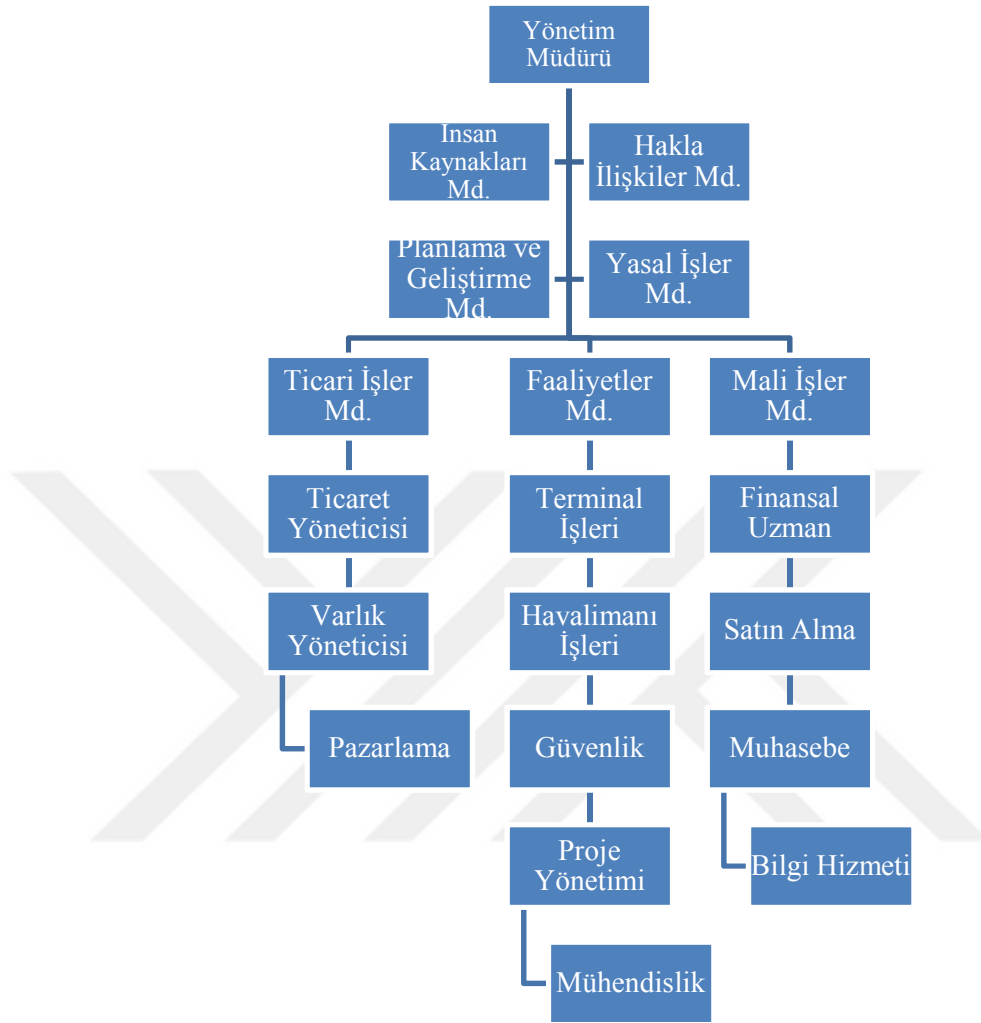
Şekil 2.1: Havalimanı İşletmeciliği Genel Şeması



Kaynak: ICAO. (2013). *Airport Economics Manual*. International Civil Aviation Organisation, s. 41

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü ayrıca yöneticilerin havalimanlarındaki konumlarını da belirlemektedir. Örgüte göre yönetim müdürünün yanı sıra insan kaynakları müdürü, halkla ilişkiler müdürü, planlama ve geliştirme müdürü, yasal işler müdürü, mali işler müdürü, ticari işler müdürü ve faaliyetler müdürü havalimanlarında bulunması gereken müdürlerdir/müdürlüklerdir. Şekil 2.2 söz konusu müdürlükleri göstermektedir.

**Şekil 2.2: Havalimanlarının Yönetilmesinde Bulunan Müdürlük Şeması
(Ticarileştirilmiş Havalimanı)**



Kaynak: ICAO. (2013). *Airport Economics Manual*. International Civil Aviation Organisation, s. 41-43

Şekil 2.2 havalimanı işletmesinin yönetim şemasını ticarileştirilmiş bir biçimde göstermektedir. Ticari açıdan bakıldığında, havalimanı işletmeciliğinde yöneticiler kendilerini hizmetlerin alıcıları ile sağlayıcıları arasında bulurlar. Burada havalimanı işletmeciliğinde faaliyet gösteren yöneticiler bazen bir köprü görevini üstlenmektedirler. Özellikle yerel havalimanlarında bilet sağlayıcıları, havayolu firmaları ve operatörler gibi satıcılar seyahat eden yolcular, hava taşıtı sahipleri ve öğrenci pilotlar gibi alıcıların ihtiyaçlarını karşılamaktadırlar. Havalimanı işletmeciliğinde kaliteli bir biçimde hizmet verebilmek için yöneticiler hem alıcılardaki, hem de satıcılardaki rol ve beklenti değişikliklerini takip etmeli ve

değişen ihtiyaçlara cevap verebilecek girişimlerde bulunmalıdırlar. Havalimanı işletmeciliğinde alıcılar, satıcılar, politikalar, hükümet politikaları, değişen trendler ve benzeri pek çok konu göz önünde bulundurulmalıdır. havalimanı işletmeciliğinde değişiklik gösteren tüm bu unsurlar arasında bir denge kurulması başarılı bir yönetim süreci için gereklidir (Hoarter, 2001, s. 8-9).

Bel ve Fegada (2005)'e göre havalimanı işletmeciliğinde göz önünde bulundurulması gereken üç önemli husus bulunmaktadır. Bunlar havalimanı sahibinin statüsü, mali durum ve havayolu firmalarının havalimanlarına erişimidir. Özellikle Avrupa'da geleneksel olarak havalimanlarına devletlerin sahip olduğu düşünülür. Aslında günümüzde hala havalimanlarının bir bölümünün sahibi devletlerdir. Fakat özellikle son 20 yılda gerçekleştirilen özelleştirme uygulamalarının bir sonucu olarak günümüzde havalimanları daha çok özel kurumlar tarafından işletilmektedir. Havalimanlarının finansmanı ile ilgili olarak önceki sayfalarda da belirtildiği üzere havalimanı işletmeleri genellikle kullanım ücretleri ve diğer ticari faaliyetler ile sağlanmaktadır. Havalimanlarına havayolu firmalarının ulaşımının denetlenmesinde ise özellikle Avrupa'da büyük çoğunlukla Council Regulation (EEC) No 95/93 ve IATA-kontrolü kurallar göz önünde bulundurulmaktadır (Bel ve Fageda, 2005).

Hoarter (2001)'e göre havalimanı işletmeciliğinde yöneticileri kanunları, insan kaynakları yönetimini, iş tariflerini, örgütsel süreçleri, yönetim politikalarını ve yatırım politikalarını göz önünde bulundurmaları gerekmektedir. Bunların yanında kanunlar ve yönetmelikler ile imzalanan anlaşmalar da yolculara sunulan hizmetlerin kaliteli bir biçimde sunulmasının devam etmesi için gerekli olan unsurlardır (Hoarter, 2001, s. 17-18).

2.3.3.Havalimanı İşletmeciliğinde Değer Zinciri Analizi

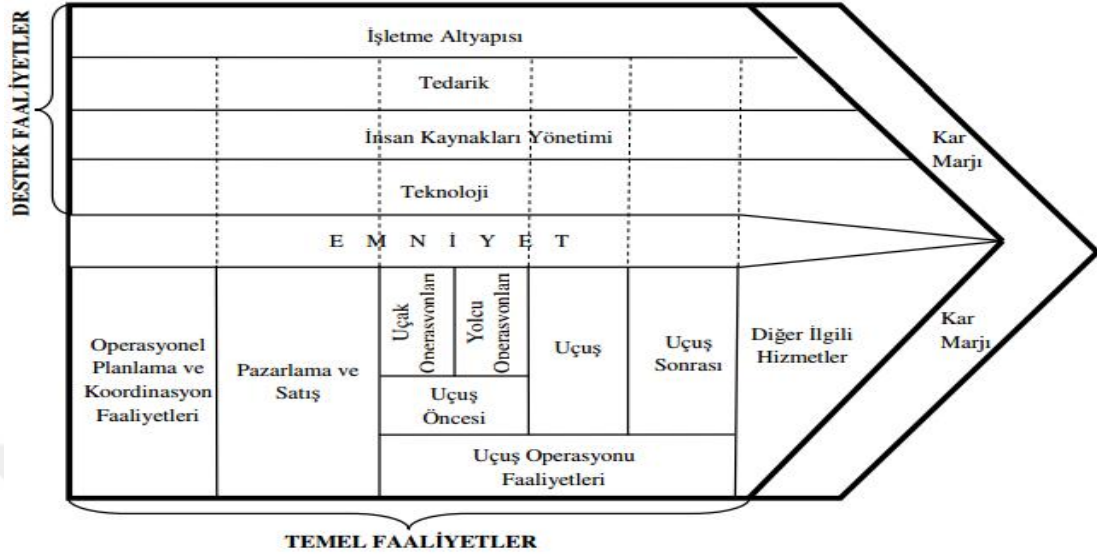
Yukarıda havalimanına özel ve ona ilişkin özellikler belirtildikten sonra havalimanı organizasyonu boyunca icra edilen ve bütünsel bir yaklaşımla hizmetlerin sunulduğu bu yapı için değer zinciri analizinden bahsetmek yerinde olacaktır. Değer zinciri analizi Porter (1985)'a göre bir firmanın rekabet üstünlüğü kazanmada anahtar etken olarak gördüğü entegrasyon sürecinde gerçekleştirdiği tüm operasyonları sistematik olarak incelemenin en temel aracı olarak tanımlamaktadır (Porter, 1985, s.

33). Değer ise tüketicinin işletmenin kendilerine sunduğu faydaya karşılık olarak ödemeye razı oldukları bedel olarak ifade edilmektedir. Bir başka anlatımla değer zinciri, firmanın operasyonlarını stratejik öneme sahip operasyonlar olarak ayrıştırma ve bu operasyonların maliyet ve değer üzerindeki etkilerini anlama yöntemidir. Bu bakış açısıyla yöneticiler için değer zincir analizi organizasyon içerisindeki değer zinciri oluşturan ana operasyonların tespit edilmesinde ve firmanın sürdürülebilir rekabet üstünlüğü potansiyelinin sahip olunabilmesinde kullanılan güçlü bir araç olarak ifade edilebilir.

Global ticaret ve turizm güdümünde artan hava trafiğinin sebep olduğu yoğunluk, hava yolcularının havalimanlarına giderek daha çok zaman geçirmesine sebep olmaktadır. Her ne kadar havalimanları buldukları coğrafi konum gereği tek hizmet sunucu gibi gözükseler de havalimanları rekabetçi olmak, hava taşımacılığı yapan şirketlerini kazanabilmek için, havacılık gelirlerini giderek düşürmek zorunda kalmaktadırlar. Bununla beraber yolculukların, check-in, pasaport ve güvenlik kontrolü ile bagaj için olan bekleme süreleri düşünüldüğünde, havalimanında bulunan yolcularının işletme için değer yaratmayan zamanları da olduğu göze çarpmaktadır (Domingo ve Ucler, 2013. s. 25). Bu noktada günümüz havalimanları sadece yolcu işlemlerini gerçekleştiren tesisler olmak haricinde aynı zamanda kafeler, lokantalar, oyun alanları, ibadet yerleri, konferans ve sergi salon hizmetlerinin sunulduğu çok fonksiyonlu kamu alanları haline gelmiştir (Nikolaeva, 2012, s. 543). Havalimanlarının gelirlerinin % 48'ni (ACI, 2015) yolcu işlemleri haricinde ki işletme faaliyetlerinden elde edinildiği dikkate alınacak olursa yolcu işlemleri haricinde birer çok fonksiyonlu kamu alanı haline geldikleri daha rahat anlaşılacaktır. Dolayısıyla havalimanları havacılık değer zincirinde yerel monopol piyasalar oluşturmaktadır Ayrıca yolcuların değişken profili havalimanlarında bulunan ticari işletmeler için yoğun bir emek ve sermaye maliyeti de oluşturmaktadır (Domingo ve Ucler, 2013. s. 25).

Havalimanı işletmelerinin birer hizmet işletmesi olmaları ve kendilerine has bazı özellikleri bulunması nedeniyle değer zincirlerinin, üretim işletmelerininkinden farklı olduğu düşünülmektedir. Esasında Porter da, değer zincirlerinin yeniden yapılandırılması ile stratejik avantaj elde edilmesi ile ilgili olarak havacılık sektöründen sunmuş olduğu örnekle bu farklılığı bir ölçüde ortaya koymuştur (Kuyucak ve Şengür, 2009, s. 135). Bu örnekte Porter, havacılık işlemleri değer

zincirini, Uçuşa kayıt (check-in), yolcu hizmetleri, uçak işletme, kabin içi hizmetler, bagaj hizmetleri ve bilet satış faaliyetleri olarak belirtmiştir (Porter, 1985, s. 108). Şekil 2.3'de havacılık işletmelerine ilişkin değer zincir analizi sunulmuştur.



Kaynak; Kuyucak ve Şengür, 2009, s. 135

Şekil 2.3'de belirtilen havacılık işletmelerine ilişkin değer zincir analizi incelendiğinde temel faaliyetlerin; operasyonel planlama ve koordinasyon faaliyetleri, pazarlama ve satış, uçuş operasyonu faaliyetleri ve diğer hizmetlerden oluştuğu görülmektedir. Destek faaliyetleri kapsamında ise işletme altyapısı, tedarik, insan kaynakları yönetimi ve teknoloji bulunmaktadır. Bu iki faaliyet sahası içinde önemli olan ve havacılık faaliyetlerinin üzerine inşaa edilen emniyet kavramı bulunmaktadır. İki sahada da icra edilen faaliyetlerin icrasında önemli üzerinde durulan bir konudur.

2.3.4.Havalimanı İşletmelerinde Kümelenme

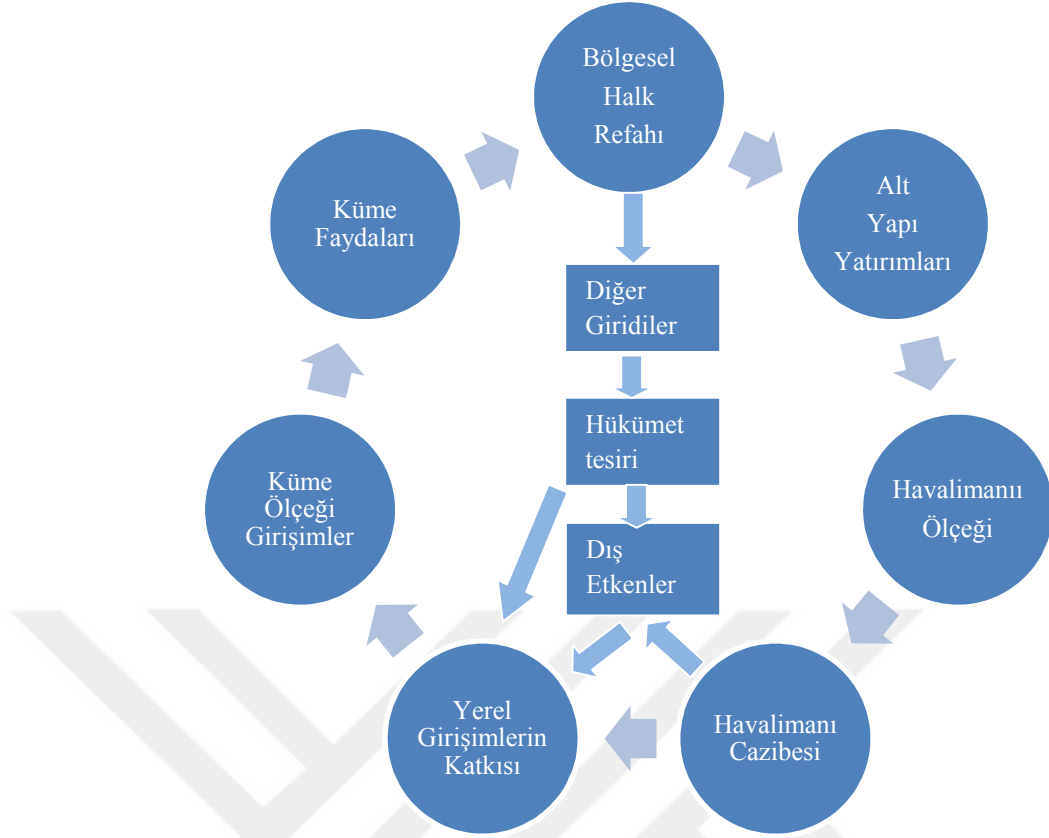
Havacılık endüstrisi, doğası gereği küresel, ekonomik olarak önemli, gelişmiş teknolojiye bağımlı ve yoğun rekabetin yaşandığı karmaşık bir hizmet endüstrisidir. Dünya çapında yaşanan serbestleşme eğilimleri, işbirlikleri, yükselen yakıt maliyetleri, düşen bilet fiyatları, çevre ve güvenlikle ilgili endişeler, havacılık hizmetinde emtialaşma gibi faktörler de havalimanları arasında rekabet yaratmakta ve körüklemektedir (Rothkopf ve Wald, 2008: 4). Havalimanı işletmeciliği karmaşık ve birbirini bütünler nitelikte olan süreçler zincirinden oluşmaktadır. Gün içerisinde sağlanan hizmetler birbirinden farklı gibi gözükse de organizasyon içerisinde bütünleşik bir yapı arz ederler. Çok çeşitli hizmet konuları ve uygulamalarının

yüzlerce personel ile uygulanmasının nedeni birbirleriyle etkileşim içerisinde olmalarından kaynaklanmaktadır.

Bu anlamda her ne kadar havalimanları birbirleri ile rekabet eder gözükmeler de ve dahi havalimanları buldukları bölge için tek alternatif havayolu taşımacılığında istifa edilecek tesis gibi gözüke de havayolları ve yolcular tarafından tercih edilecek nitelikte olma yolunda bir yarış söz konusudur. Bu noktada havalimanı bölgesinde yolcuların girişinden havalimanından ayrılışına kadar geçen süreç zarfında birbirlerine katma değer ekleyerek hizmet zincir ile bağlı, karşılıklı bağımlı hizmet tedarikçilerini de içeren firmalar, işletmeler, özel ve resmi kurumlar (Porter, 1985, s. 76) bulunduğu havacılık kümenlemesi (Gebeş, Battal, 2014, s. 273) bulunmakta ve bu tanımla havalimanı kümelenmelerin olduğu düşünülmektedir.

Porter'a (1985, s. 76) göre kümelenme; birbirlerine katma değer ekleyen üretim zinciri ile bağlı, karşılıklı bağımlı tedarikçileri de içeren firmalar ve/ya da işletmeler, bilgi üreten kurumlar, destekleyici kurumlar, müşteriler, kümelenmeyi destekleyen ilgili kamu kurumları, sektörel sivil toplum kuruluşları ve yerel yönetimler, sektöre yönelik medya ve kontrol ve standartları düzenleyen kuruluşlar tarafından oluşturulmuş ağ ve bunların coğrafi bir alanda yoğunlaşmaları olarak tanımlanmaktadır. Kümelenme tanımlarını oluşturan öğeler büyük oranda çeşitlilik göstermekle beraber, "Kümelenme", ilgili iş alanlarında destekleyici kuruluşlar ile birlikte yatay ve dikey olarak uzmanlaşmış işletmelerin yerel yoğunlaşmasını oluşturmaktadır (Moulaert ve Sekia, 2003). Rekabet avantajı elde etmek maksadı ile kümelenme stratejisinin bölgesel kalkınma ve rekabet stratejilerinin en önemli parçalarından biri haline geldiği alan yazında ifade edilmektedir.

Alan yazın incelendiğinde Havalimanların birbirleri ile görülmeyen bir rekabet içerisinde olmalarının bölgesel kalkınma modeli olarak kullanıldığı ve ek olarak ülke ekonomisine önemli katkı sağlayabilecek yapılar olarak görüldüğü (Zhang, 2014, s. 6611) tespit edilmiştir. Bu yapılar sayesinde eğitimli iş gücünü, teknolojik imkanları ve hizmet olanaklarını kullanarak bölgesel ekonomiye katkı yapmak ve rekabetçi, yenilikçi bir havalimanı işletme anlayışını geliştirmek hedeflenmektedir (Gebeş, Battal, 2014, s. 276). Şekil 2.4'de havalimanı endüstrisi için geliştirilmiş kümelenme sistemi ifade edilmektedir.



Kaynak; Zhang, 2014, s. 661

2.3.5.Havalimanı İşletmeciliğinde Firmalara Verilen Hizmetler

Havalimanı içerisinde yolculara sunulan hizmetlerden bahsetmeden önce firmalara verilen hizmetlerin kısa bir biçimde özetlenmesi faydalı olacaktır. Ulaştırma Bakanlığı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından havalimanı işletmesinde firmalara verilen hizmetler 14 başlık altında toplanmıştır. Söz konusu hizmetler Tablo 2.14'de sunulmuştur.

Tablo 2.14: SHGM Tarafından Havalimanı İşletmesinde Firmalara Verilen Hizmetler

S/N	HİZMET	S/N	HİZMET
1	Temsil	8	Yakıt ve Yağ
2	Yük Kontrolü ve Haberleşme	9	Uçak Hat Bakım
3	Birim Yükleme ve gereçlerin kontrolü	10	Uçuş Operasyonu
4	Yolcu Trafığı	11	Ulaşım
5	Kargo ve Posta	12	İkram Servisi
6	Rampa	13	Gözetim ve Yönetim
7	Uçak Temizliği	14	Uçak Özel Güvenlik Hizmeti ve Denetimi

(SHGM, Faaliyet Raporu, 2012, s. 2).

Tablo 2.15 havalimanlarında firmalara sunulan hizmetlerin genel bir özetini çıkartmaktadır.

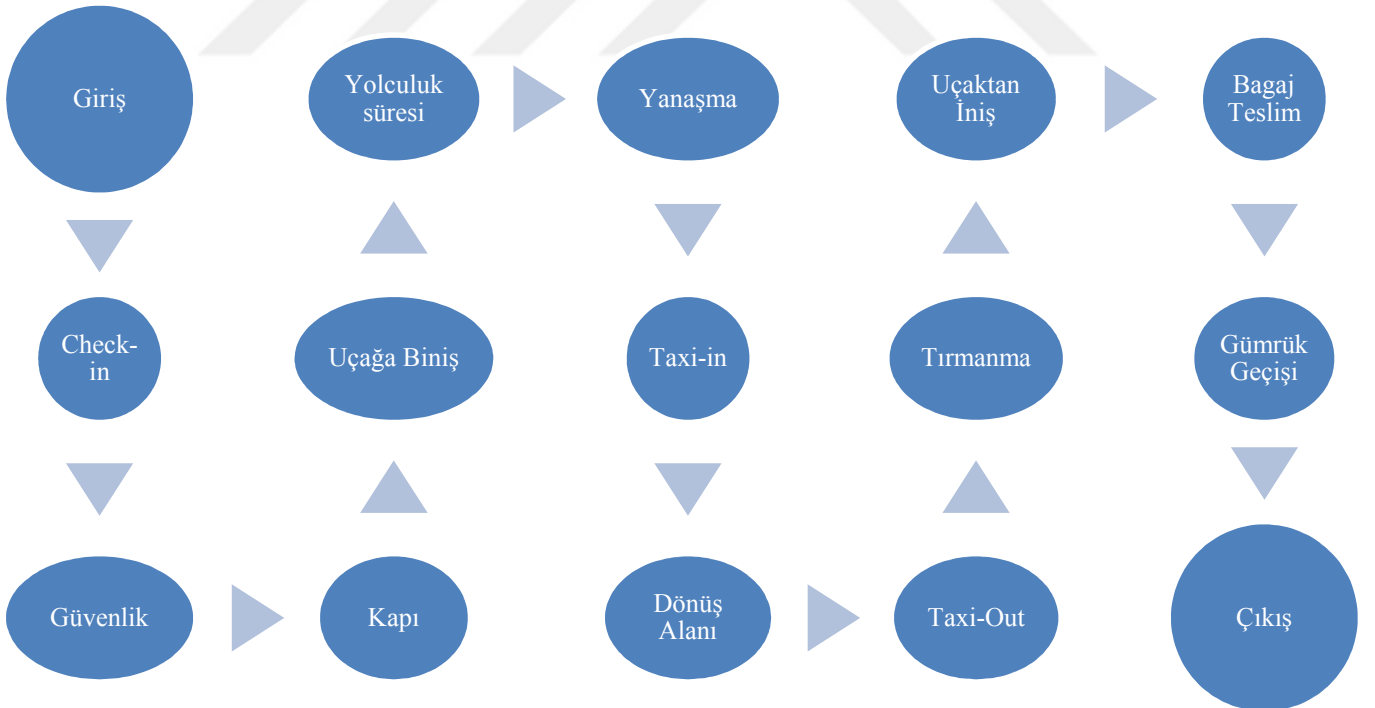
Tablo 2.15: Havalimanlarında Sunulan Hizmetlerin Bazıları	
Hizmet	Niteliği
Temsil	Talep edilmesi durumunda teminat ve kefalet temin edilebilir. Bu hizmet daha çok havayolu firmasına sunulan bir hizmettir. Tarafların anlaşması durumunda şu hususlarda ödemeler yapılabilmektedir: Havaalanı, gümrük, polis ve diğer verilen hizmetlerle ilgili ücretler, Teminat ve Kefalet masrafları, Günlük masraflar, yerleşme, ulaşım v.b.
Yük Kontrolü ve Haberleşme	Hava aracı ve ilgili havaalanı binaları arasında uçuş evraklarını taşımak ve dağıtımını sağlamak. Yükleme işlemlerini gerçekleştirmek. Taşıyıcının çıkış kodunu kullanarak ya da çift imza yöntemiyle yer hizmet kuruluşunun gördüğü hizmetlerle ilgili tüm mesajları; Derlemek, Göndermek ve almak. Taşıyıcı temsilcisine bu tip mesajların içeriği konusunda bilgi vermek. Mesajların gönderim ücretleri taşıyıcıya yansıtılabilir.
Birim Yükleme Gereçlerinin Kontrolü	Karşılıklı anlaşmaya varıldığı gibi, birim yükleme gereçlerinin depolanması için uygun depo yeri sağlamak ya da düzenlemek.
Yolcu Trafik	Taşıyıcının uçağı ve kara taşıt araçlarının kalkış ve/ya da varış saatinden yolcuları ve/ya da halkı bilgi sahibi etmek. Gelen geceleyecek, aktarmalı ve transit yolcularla bunların bagajları için gerekli hazırlıkları yapmak ve havaalanında mevcut hizmetlerden yolcuları haberdar etmek.
Kargo ve Posta	Karşılıklı anlaşmaya göre, Genel kargo özelliği olan sevkiyatlar, Özel nitelikli ürünlerin kargoları göndermek
Ramp	Yer Gösterme, Park Etme, Ramp ile Pilot Yerel Arasında Haberleşme, Yükleme/Boşaltma/İndirme/Bindirme, Motor Çalıştırma, Güvenlik Önlemleri, Hava aracının Yer Değiştirmesi.
Uçak Temizlik	Dış Temizlik, İç Temizlik, Tuvalet Servisi, Su Servisi, Soğutma ve Isıtma, Buz Çözücü/Buzlanma Önleyici/Buz Temizleyici hizmet, Kabin Tefrişatı Ve Uçuş Esnası Ağırlama Materyalleri, Kabin Materyali Depolama.
Yakıt ve Yağ	Yakıt İkmali, Yakıt Boşaltılması.
Uçak Hat Bakım	Olağan Hizmetler, Olağandışı Hizmetler, Malzeme İşlemleri, Park ve Hangar Sahası.
Uçuş Operasyon	Kalkış Meydanında Uçuş Hazırlığı, Kalkış Meydanı Dışındaki Bir Noktadan Kalkış Hazırlığı, Uçuş Esnasında Yardım, Uçuş Sonrası Faaliyetler, Uçuş Esnasında Yeniden Dispeç, Mürettebat Yönetimi,
Ulaşım	Kara Ulaşımı, Özel Taşıma.
İkram Servis	Taşıyıcının ikram hizmetlerini veren kuruluşu ile bağlantı kurmak, İkram malzemelerini hava aracına yüklemek/boşaltmak ve istif etmek, Taşıyıcının yetkili temsilcisi tarafından yapılan isteklerle ilgilenmek, İkram malzemelerini hava aracı ile mutabakata varılmış noktalar arasında taşımak İkram malzemelerini hava aracı içinde bir yerden başka bir yere taşımak.
Gözetim ve Yönetim	Üçüncü Şahıslar Tarafından Sunulan Gözetim Hizmetleri, Yönetim Faaliyetleri.

Hizmet Uçak Özel Güvenlik Hizmet ve Denetimi	Yolcu ile İlgili İşlemler, Uçak ile İlgili İşlemler, Uçak Temizliğine Nezaret İşlemleri, Uçağa Alınacak İkram e Satış Malzemelerine Nezaret, Park Halindeki Uçağa Nezaret, Valiz ve Çanta gibi Eşyalarla İlgili İşlemler, Kargo ile İlgili İşlemler.
Kaynak: Ulaştırma Bakanlığı. (1999). Havaalanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları . Ankara, Ankara, Türkiye: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, s. 3-26	

2.3.6.Havalimanı İşletmeciliğindeki Yolculara Yönelik Hizmet Türleri

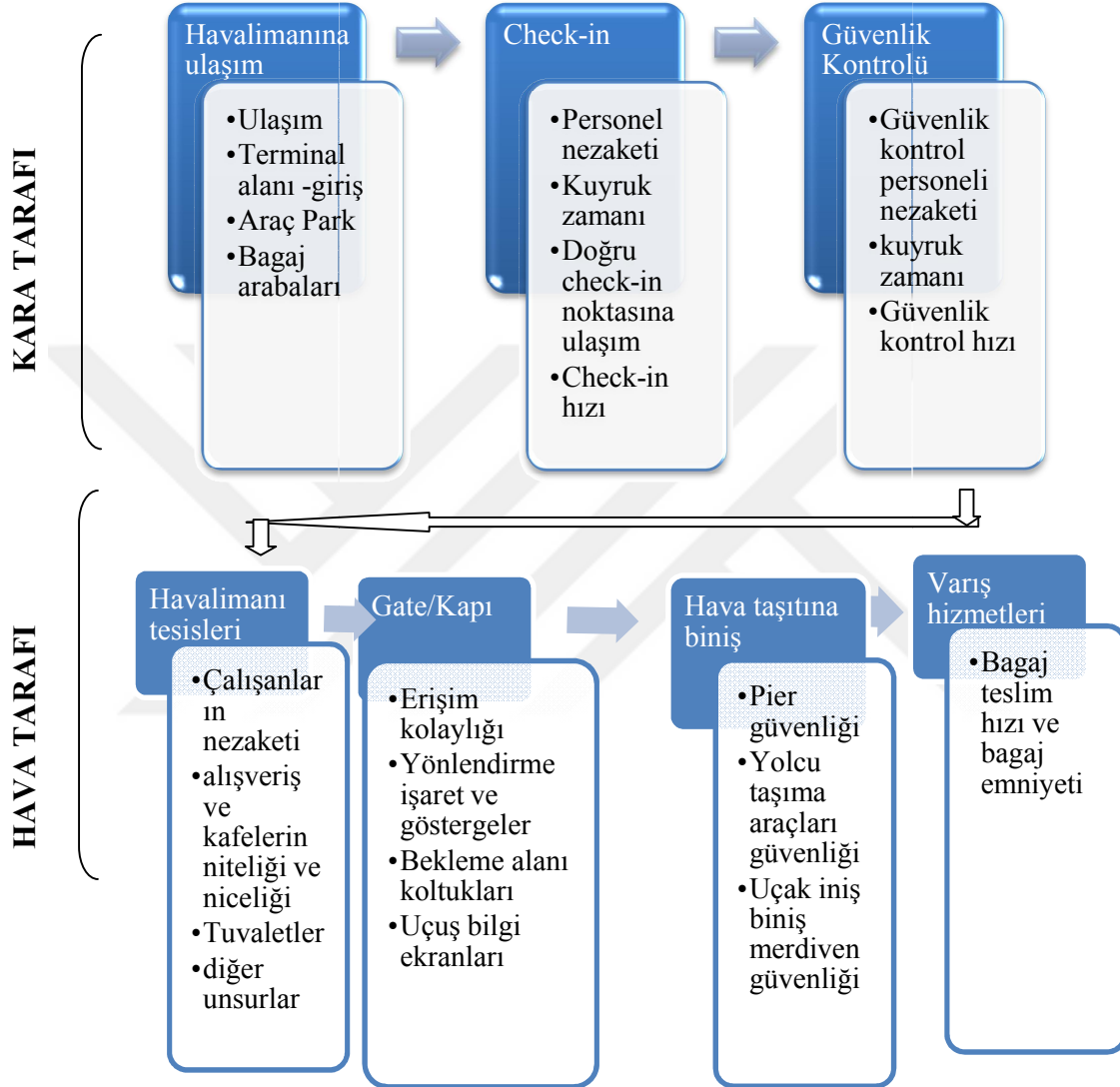
Havalimanı işletmeciliğine yolculara sunulan hizmetler açısından bakıldığında, alanyazında bulunan farklı çalışmalarda farklı tanımlamaların sunulduğu görülmektedir. Öncelikle alanyazın incelendiğinde yolculara sunulan hizmetlerin bir süreç içerisinde yürütüldüğü görülmektedir. Yolculara kaliteli hizmet sunabilmek ve yolcuların bu süreçten memnun kalmaları için pek çok alanda başarılı uygulamalar gerçekleştirilmelidir.

TAMS (Total Airport Management Suite) (2012)'e göre yolculara kaliteli bir biçimde hizmet sunulması için dikkat edilmesi gereken 15 aşama bulunmaktadır. Bu aşamaları Şekil 2.5'de gösterilmektedir.



Kaynak: TAMS. (2012) Total Airport Management Suite. Almanya: Federal Ministry of Economics and Technology on the Basis of a decision by the German Bundestag, s. 2

Şekil 2.6 Havalimanında yolculara sunulan hizmetlerin hava tarafı ve kara tarafına göre bölümlendirmesini göstermektedir.



Bu liste yolcuların havalimanı işletmesinden aldıkları hizmetlerin aşamalarını göstermektedir. Bu sebeple söz konusu aşamalarda sunulan hizmetlerin düzgün bir biçimde gerçekleşmesi, yolculara daha kaliteli hizmet sunulmasını ve yolcu memnuniyetini ortaya çıkaracaktır.

Havalimanlarında yolculara sunulacak çok çeşitli hizmetler bulunmaktadır. Kasarda (2010) söz konusu hizmetleri şu şekilde belirtmektedir; "Ofis hizmetleri, Sergi alanları, Müze ve sinema gibi kültür ve eğlence hizmeti sunan yerler, Köşkler,

Golf kursu, oyun alanı ve yarış alanları gibi boş zamanların geçirileceği eğlence mekanları, Fitness salonları gibi kişisel alanlar, Çocuk bakım üniteleri gibi ailelere hizmet eden alanlar, Tıp merkezleri, Düğün alanları, Fabrika satış mağazaları, Alışveriş mekanları, Havaalanı bakım ve uçak tamiri gibi hava endüstri alanları, Lojistik hizmetleri, Gümrük vergisinden muaf dükkanlar, Dinlenme alanları, Oteller, Restoranlar, Fastfood mekanları, Marketler, Markaların mağazaları, Bankalar, Döviz değiştirme merkezleri, Lounge hizmetleri, Özel toplantı odaları, Barınma hizmetleri" (Kasarda, 2010, s. 21-22).

Ludwig ve ark. (2007)'ye göre de havalimanları sadece yolcuları değil tüm müşterilere kaliteli hizmet sunmak zorundadırlar. Zira yazarlar havalimanlarının bölgeler ve ülkeler için hayati önem taşıdıklarını belirtmektedir. Bu sebeple havalimanları ürünlerin ve yolcuların ulaşım ihtiyaçlarının giderilmesinde kilit rol oynamaktadırlar ve yönetimleri son derece başarılı bir biçimde gerçekleştirilmelidir. Diğer bir ifadeyle havalimanı ile etkileşim içerisinde olan tüm müşterilere kaliteli hizmetlerin sunulması ülke ve bölge için önemlidir. Sorunların hızlı bir biçimde çözülmesinden yeni teknolojilerin kullanılmasına kadar atılacak pek çok adım müşterilerin memnuniyetini artıracaktır (Ludwig ve ark.,2007, s. 5).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

HAVALİMANI İŞLETMECİLİĞİNDE HİZMET KALİTESİ

Çalışmanın bu bölümünde havalimanı işletmelerinde hizmet kalitesi standartları, havalimanı işletmelerinde hizmet kalitesinin ölçümünün önemi, havalimanı işletmeciliğinde hizmet kalitesi kavramı, tanımı ile özellikleri ve modelleri ile havalimanı ve havayolu hizmetlerinde kalite ölçümüne özel araştırmalar incelenecek ve havalimanlarına özel hizmet kalitesi ölçümü ve SERVQUAL'in uyumlaştırılması tartışılacaktır.

Kalite kavramı ilk olarak "Hammurabi Kanunları"nda ortaya çıkmış Kalite sözcüğü ise, Latince “nasıl oluştuğu” anlamına gelen “qualis” kelimesinden gelmektedir. Kalite, genel olarak günlük hayat içerisinde üstünlüğü ve iyiliği diğer bir ifade ile de kaliteye konu olan ürün ve hizmetlerin iyi niteliklerinin ifade emektedir. Bu açıdan kalite, kişisel değerleri içermektedir. Ama kişisel değerler sürekli değişkenlik göstermekte olup kalitenin göreceli bir kavram olması ve farklı algılamalara göre seviyesinin değişmesi kalitenin belirlenmesini ve tanımlanması zorlaştırmakta dolayısıyla alan yazın incelendiğinde tarihsel süreç içerisinde kalite kavramının zaman içerisinde anlamının değişebildiği görülmektedir (Tavmergen, 2002).

Kalitenin kavram olarak ortaya çıkışı 19. yüzyılı bulmaktadır (Kurnaz, 2011, s. 16). İş yaşamı için belirleyici bir özellik olan kalite ve bununla ilgili diğer kavramların 1990'lı yıllar itibariyle daha fazla benimsendiği yıllar olarak karşımıza çıkmakta olup işletmeler kaliteye; Sunmuş oldukları hizmetin kalitesini artırarak pazar paylarını büyütebilmek, daha yüksek karlılıklar ve verimlilik düzeyini sağlayabilmek, işletmeye bağlı olan sadık müşteriler oluşturabilmek ve rakiplere göre farklılık oluşturarak fiyat rekabetinden korunabilmek olduğu ifade edilmektedir (Zeithaml ve ark., 1990. s. 2).

Tablo 3.1'de kalite ile ilgili çalışmaların öncüsü olan araştırmacılar tarafından geliştirilen kalite tanımları yer almaktadır.

Tablo 3.1:Kalite Tanımları

Tanımlayan	Kalite Tanımı
Joseph M. Juran	Amaca ya da kullanıma uygunluktur.
Philip Crosby	Şartlara uygunluktur.
W.Edward Demings	Müşterinin mevcut ve gelecekteki ihtiyaçlarını sürekli karşılayabilmektir.
Walter A. Shewart	Kalite objektif ve sübjektif özelliklerden oluşur. Objektif kalite, insan unsurundan bağımsız olan objektif özelliklerin kalitesidir. Sübjektif kalite ise objektif gerçekliğin bir sonucu olarak insanların gördükleri, hissettikleri ve düşündükleri özelliklerdir
Arm ve V.Feigenbaum Genichi Taguchi	Müşterilerin beklentilerini karşılayacak ürün ya da hizmetlerin pazarlama, mühendislik, üretim ve bakım aşamalarından sonra kazandığı toplam karakteristiklerdir. Tasarım özelliklerine uygunluktur
Kaoru Ishikawa	Müşterilerin tanımladıkları ürün performansının (gerçek) üreticilerin tanımladıkları ürün performansı(ikame) ile karşılaştırılmasıdır.

Kaynak: Durukan ve İkiz (2007, s. 30)

Yukarıdaki tüm tanımlar incelenecek olursa ortak nokta, beklentileri karşılama ve aşma kavramlarının olduğu görülmektedir. Bu kavramlar özünde devamlı bir gelişmeyi ifade etmektedirler. İnsanların beklentileri her karşılandığında yükselme eğilimi (Durukan ve İkiz, 2007,s. 41) içinde olduğu düşünülecek olursa bir kaç sene önce 'kaliteli' olarak nitelendirilen bir ürün bugün sıradan yarın ise sıra dışı olarak nitelendirilebileceği anlaşılabileceği anlaşılabileceği anlaşılabileceği olacaktır.

Havacılık bakımından kalite tanımı AS 9100 Havacılık Kalite Yönetim Sistemi Tanımında belirtilmiş olmak beraber; "Hedeflenen ürünün güvenliğe olan mesafesidir. Bu mesafenin kıstasları ise uluslararası düzenlemeler ile belirlenir" şeklinde ifade edilmiştir. Havacılık Kalitesinin bu bakımdan ticari amacın da ötesinde insana yönelik güvenliği esas aldığı görülmektedir (ICAO, 2010). Her ne kadar havacılık faaliyetleri çok geniş bir kapsamda icra edilse de konu yolcuların havalimanı işletmelerinde buldukları süre zarfında aldıkları hizmetler bakımından değerlendirilecek olursa yolcuların havalimanı terminal ve hizmetlerinden yararlanırken değişen ihtiyaç, istek ve şartlarına uygun hizmetlerin sürekli geliştirilmesi olarak da ifade edilmektedir.

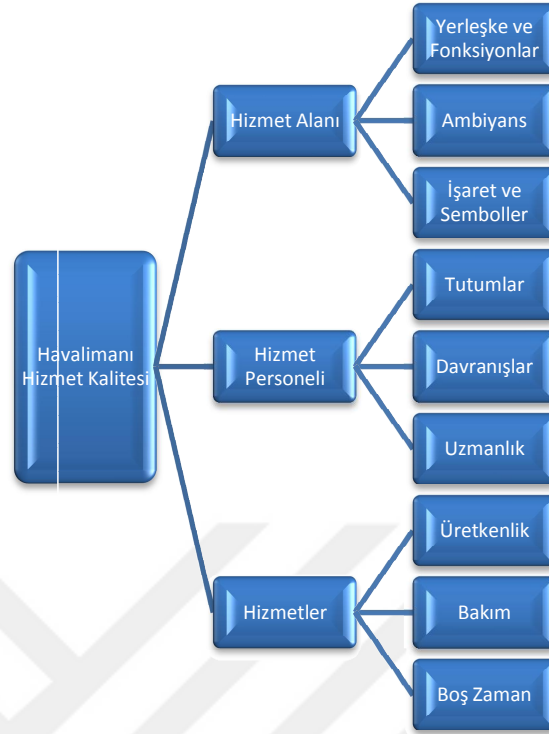
3.1.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Standartları

Çalışma süresince, havalimanlarında hizmet kalitesinin unsurları hakkında ifadeler belirtilmiştir. Bu başlık altında, havalimanlarındaki hizmet kalitesinin standartları hakkında çeşitli yazar ve kurumlar tarafından belirtilmiş kalite standartları listelenecektir.

Gerçekleştirilen alanyazın taramasında, havalimanlarındaki hizmet kalitesinin standartları hakkında özellikle hizmet kalitesi ölçümünde fiziksel koşullar adı altında geçen bir çok standart getirildiği görünmektedir. Örnek vermek gerekirse, China Internet Information Center (2015)'e göre, havalimanlarının dışında bulunan yollarda ve kaldırımlarda, metrekarede üçten fazla sigara izmaritinin bulunmaması gerekmektedir. Kurum ayrıca, yer ile tavan arasındaki mesafenin 2,2 metre olması gerektiğini belirtmektedir. Aynı raporda tuvaletlerdeki bekleme süresinin beş dakikayı geçmemesi gerektiği dahi belirtilmiştir (China Internet Information Center, 2015).

Widersyah (2011), çalışmasında havalimanı hizmet standartlarını üç ana gruba bölmektedir. Yazara göre bu gruplar hizmet alanı, hizmet personeli ve hizmetlerdir. Şekil 3.1'de havalimanı hizmet kalitesi gruplamasını göstermektedir.

Şekil 3.1: Havalimanı Hizmet Kalite Gruplaması



Şekil 3.1: Havalimanı Hizmet Kalitesi Gruplaması

Kaynak: Widarsyah, R. (2013). *The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression*. Las Vegas: University of Nevada, s. 20

Aynı çalışmada, müşterilerin hizmet kalitesi hakkındaki algılarını şekillendiren unsurların; "Fiziksel özellikleri, Güvenilirlik, Kişisel etkileşim, Problem çözme, Genel politika" (Widarsyah, 2013, s. 19) olduğu ifade edilmektedir.

Bir diğer çalışmada, havalimanı hizmet kalitesi konusunda dikkat edilmesi gereken unsurlar ; "Yerel ulaşım imkanı, Yerel ulaşım araçlarının varlığı, Terminalin rahatlığı, Terminalin temizliği, Dinlenme yerleri, Check-in hizmetleri, Terminal ışıklandırması, duyurular, Personelin yardımseverliği, İletişim yetenekleri, Tuvaletlerin temizliği, Sigara düzenlemeleri, Bavul dağıtım zamanı, Havalimanının ulaşılabilirliği, Personelin kibarlığı" (AAko, 2012, s. 43) şeklinde listelenmiştir.

Sektördeki en önemli kuruluşlardan biri International Air Transport Association (IATA)'dır. Kurum havalimanlarını kullanan yolcular ile gerçekleştirdiği geniş çaplı bir çalışmada, kullanıcıların görüş bildirdikleri hizmetlerin; "Bavula erişim, Yiyecek ve içecek, Koltukla ilgili konular, Kablosuz

internet, Check-in, Biniş, Vip Lounge erişimi, Eğlence imkanları olduğu belirtmişlerdir (IATA, 2014, s. 10).

Yolcuların rahatsız oldukları durumlar ise: "Kuyrukta bekleme, Elektronik cihazları kontrollerde çıkarmak, Taşınan malzemeler hakkında sınırlamaların olması, Ayakkabıların kontrollerde çıkartılması, Kemerlerin kontrollerde çıkartılması, Güvenlik önlemleri (IATA, 2013) şeklinde ifade edilmektedir.

3.2.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümünün Önemi

Hızla gelişen ve dinamik bir yapıda işleyen havalimanlarının çok fonksiyonlu ve çok işletmeli yapısı gözden geçirildiğinde havalimanı işletmelerine özel bir ölçüm aracının ortaya konmasının önemi anlaşılmaktadır. Dolayısıyla havalimanlarına özel bazı hizmet kalitesi unsurlarının yeniden tanımlanarak havalimanları hizmet kalitesi ölçümü için uyumlaştırılması ve bir saha araştırmasıyla ölçüm sürecinin test edilmesi bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu sebeple bu çalışmanın öncesindeki yazına ek olarak hizmet kalitesinin ölçümünün günümüz için önemi aşağıda tartışıldıktan sonra modern havalimanı işletmeciliği için kullanılacak olan hizmet kalitesi boyutlarının yeniden tanımlanması, eksik olan hizmet kalitesi boyutlarının ortaya konulması mümkün olacaktır. Hizmet kalitesi ölçümünün de mevcut yazından farklı şekilde havalimanı işletmeciliğine özel hale getirilmesi yazına ve bu alandaki uygulamacılara önemli katkılar sağlayacağı bu çalışmanın odağını oluşturmuştur.

Havadan ulaşım ya da hava yolu sunduğu hızlı, güvenli ve konforlu ulaşım ile farklı ve uzak noktaları birbirine daha fazla yaklaşmasını sağlayarak ticaret, turizm ve sosyal açıdan gelişimlerine neden olmaktadır. Küresel ölçekte gelişen ekonomik ve sosyal değişimler liberalleşme ve özelleşme gibi neticeleri beraberinde sunmuş bu durumda özel havayolu işletmelerinin sayılarını artmasına, kendi içinde rekabet eden bu firmaların düşük maliyetle istenilen yere istediği fiyata uçuş yapabilmelerine sebep olmuştur. Bu gelişmeler havayolu havalimanı ilişkilerinin ilerlemesine değişmesine ve farklı hizmet biçimlerinde ortaya çıkmasına neden olmuştur. Havayollarının sunduğu hız, konfor ve ulaşım rahatlığı büyük miktarlarda talep yaratarak hem havayolları arasında hem de havalimanları arasında rekabete neden olmuştur. Hizmet sektörü yatırımlarından biri olan havalimanı yatırımları küreselleşme ve sosyal açıdan gelişmelerin ışığında sadece yolcuların ulaşım

ihtiyaçlarını karşıladıkları bir kamu hizmeti değil aynı zamanda sundukları çeşitli hizmetlerle ticari bir iş alanı olarak kazanç sağlayan işletmelere doğru evrilmiştir. Bu noktada bazı işletmeler ya da havalimanları uluslar arası hub (aktarma) merkezi olma yolunda ilerleyerek hem buldukları bölge ekonomisine hem de ülke ekonomisine katma değer yaratmaktadırlar.

Havalimanlarının giderek artan bu hız ve yoğunlukla dünya ulaşım sektörünün belirleyicilerinden biri haline gelmesi ICAO verilerine dayalı olarak 1994-2014 yılları arası bölgelere göre yolcu uçuşları toplam gelirlerinin; Kuzey Amerika, Avrupa ve Asya-Pasifik lkelerinde son 20 yılda ortalama %5,7, %5,0 ve %8,8 oranlarında, daha yakın bir zamanda da Türkiye'yi de kapsayan Orta Doğu'da %13 oranında gelişim gösterdikleri ifade edilmektedir. Bu gelişmeler İstanbül da dahil olmak üzere bir çok dünya kentinde birden fazla havalimanının varlığını gerekli kılmıştır.

Dünyada gelişim içinde olan havacılık sektörü Türkiye'de ise son yıllarda daha ivmeli bir şekilde gelişimini sürdürmektedir. Türkiye coğrafi olarak da iki saatlik uçuşla 60 ülkeye ulaşılabilecek bir konumda olduğundan hızlı bir gelişim göstermektedir. Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığına göre iç hat seferlerinde altı tane havayolu 53 noktaya uçuş gerçekleştirmektedir. Dış hat seferlerinde ise 107 ülkede 236 noktaya uçuş gerçekleştirilmektedir (TUİK, 2015). 2014 yılı itibariyle uçak filosu 422'ye ulaşmıştır. Koltuk kapasitesi ise 75,700'n üzerindedir. Bakanlık 162 lke ile ulaştırma anlaşması yapmıştır. Sektörde istihdam edilen personel sayısı 195.015'dir. Bakanlık verilerinde göze çarpan en önemli noktalardan biri de elde edilen ciro miktarındaki artıştır. Son 11 yılda sektör cirosundaki %982 gibi büyük bir oranda artış gerçekleşmiştir. 2014 yılı itibariyle sektör cirosu 26,8 milyar dolar civarındadır. 1960 yılında 713.217 olan yolcu sayısı 2015 yılına gelindiğinde 169.364.831 rakamına, uçak filosu sayısı ise bugün için 422'a yükselmiştir (TOBB, 2014). Bu gelişmelerin yanı sıra yeni havalimanlarının yapımı gündemdedir. Cumhuriyet'in 100'nc yılına kadar 60 milyon yolcu kapasiteli bir, 30 milyon yolcu kapasiteli iki, 15 milyon yolcu kapasiteli  havalimanı yapılması planlanmaktadır (Yıldırım, 2011).

Anlaşılacağı üzere havalimanları uluslararası iş ve seyahat imkanı sunarak küresel ekonomide önemli bir rol oynadıkları gibi havalimanlarına yapılan yatırımlar ekonomik kalkınma ve büyümeyi teşvik eder niteliktedir (Brueckner, 2003, s. 1455).

Havalimanlarının sahip olmaya başladığı bu özellik havalimanı işletmesi alanında artan rekabet koşullarının oluşmasına neden olmuştur. Bu durum ise havalimanlarının özelleşme ve ticarileşme faaliyetlerine hız vermiş bulunmaktadır. Francis, Humpherys, ve Fry (2002) belirttiği gibi havalimanı özelleştirmeleri, havalimanı içi ticari faaliyetler, havalimanı inşaat yatırımları, hızla büyüyen havayolu trafikleri, küresel havalimanı grupları ve ortaklıklar havalimanları ve yöneticileri için dinamik ve meydan okuyucu bir nitelikte arz eden bir pazar yaratmıştır. Bu sebeple rahatça ifade edilebilir ki; havalimanları tedricen hizmet sunan oluşumlardan rekabetçi bir iş koluna doğru evrilmiştir.

Havalimanlarının geldiği bu göz kamaştırıcı nokta dikkate alınacak olursa hizmet kalitesine doğru olan ve artarak yoğunlaşan ilgi kendini havalimanı sektöründe de göstermektedir. Küresel düzeyde hava yolu taşımacılığı daha fazla rekabetçi olmakta ve hizmetlere ilişkin yolcu beklentileri önemli derecede artmaktadır. Bu bağlamda havalimanları yöneticileri ve işletmecileri adına rekabetçi kalabilmek için işletme süreçlerinin, yolcu hizmet kalitesinin geliştirilmesine ve havalimanı işletmeleri bakımından dünya standartlarına erişme ihtiyaç duyulduğu gözlemlenmektedir.

Dünya genelinde havalimanlarının artması ile bu endüstri kolu önemli hale gelmiş bu hal ile havalimanları buldukları bölgede ekonomiyi canlandırma görevini üstlenmişlerdir. Yolcu ve yük trafiğinin artması ile havalimanı çevresinde bulunan işletmelerinde gelir düzeylerinde artış görülebilmektedir. Bulunduğu çevrenin nüfus yapısına, iş aktivitelerine ve turizmine etki yapmakta, havalimanlarının yansıttığı bu ekonomik etki, yolcu ve kargo trafiğine bağlı olarak artış göstermekte, havalimanları yerel çevre, bölge ve ülkenin ekonomik gelişiminde stratejik roller üstlenmektedir (Kayapınar, 2012, Brueckner, 2003, s. 1455).

Bu durumun havalimanları için meydana getirdiği artan özelleştirme teşebbüsleri beraberinde rekabeti de doğurmakta, global rekabet koşullarına ayak uydurabilmek ve müşterilerini memnun edebilmek için havalimanı yönetimi hizmet kalitesini önemsemektedir. Hizmet, somut bir kavram olup kişiden kişiye göre değişebileceğinden kalitenin ölçülmesi son derece zordur. Havalimanı hizmet standartlarında konusunda müşteri tatmini özellikle de yolcu tatmini konusunda bilgi edinmek işletmeciler tarafından her zaman istenen bir durumdur.

Her ne kadar havalimanları bir birinin direk rakibi gibi gözükme de, havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algı havalimanın bulunduğu şehrin kalitesine dair gelen ve giden turistlerde önemli bir intiba oluşturmaktadır (Fernandes ve Pacheco, 2010, s. 552). Dolayısıyla müşteri memnuniyeti tüm hizmet bazlı endüstrilerde en önemli önceliğe sahip olduğu için sivil havacılık endüstrisinin de bundan bir farkı bulunmamaktadır. Öte yandan yolcular daha iyi bilgi edinen, entelektüel kapasitelerini arttıran ve sonucu olarak daha talep kar olan bir profil çizmektedirler. Bu durum bireylerin ait olduğu toplum genelinde kalitesiz hizmetlere ücret ödememe eğilimini oraya çıkarmaktadır. Böyle bir yapıda havalimanları yöneticileri de sürekli gelişim sağlayacak ve hizmet kalitesini arttıracak strateji arayışı içinde olmaktadır. Havalimanları Uluslararası Konseyi tarafından yapılan araştırmaya göre bugünün yolcuları havalimanları arasında seçim yapma şansına sahiptir. Bu yüzden havalimanların rekabet etmek ve rakipleri arasında öne çıkmak için hizmet kalitesini geliştirmeye ihtiyaç duymaktadır. Yeni havayollarını aracılığıyla faaliyet hacmini arttırarak kazanç elde etme çabasıdadır. Dolayısıyla tüm ifade edilen sebeplerden dolayı havalimanı hizmet kalitesi havalimanı işletmecileri için çok önemli arz etmektedir.

3.3.Havalimanı İşletmeciliğinde Hizmet Kalitesi Kavramsal Çerçeve ve Kalite Modelleri

Bu alt başlık altında ve havalimanı işletmeciliğinde “hizmet” kavramının ne olduğu, havalimanı işletmesi bakımından hizmet kalitesi kavramı ve özellikleri açıklanacaktır. Sonrasında hizmet kavramı üzerinde kalite yaklaşımları incelenecektir.

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmalar için müşteri memnuniyeti en önemli amaçlardan biridir. Bunun nedeni hizmetlerin müşterilere sunulması ve neticesinde müşterilerin tercihlerde bulunurken söz konusu hizmetlerin niteliklerine göre hareket etmeleridir. Bu durum sivil havacılık endüstrisi için de geçerlidir. Havacılık sektöründe önceki bölümlerdeki rakamlar göz önünde bulundurulduğunda önemli bir rekabetin söz konusu olduğu görülmektedir. Bu sebeple hem havalimanı işletmeleri hem de havayolu taşımacıları için hizmet kalitesi büyük önem taşımaktadır. Bu sebeple sivil havacılıkta hizmet kalitesi hükümetlerin dahi üzerinde durdukları bir konu olma özelliğine sahiptir (Gupta, Arif, & Williams, 2013, s. 1).

Havalimanı işletmeciliğinde hizmet kalitesinin yüksek olması için öncelikle hizmet kavramının neyi ifade ettiğinin anlaşılması gerekmektedir. Öncelikle kabul etmek gerekir ki hizmet sektörü her geçen gün önemini artıran bir sektör durumundadır. Özellikle gelişmiş ülkelerde hizmet sektörü ekonominin büyük bölümünü bünyesinde bulundurmaktadır. 2013 yılı itibariyle Türkiye`de hizmet sektörünün GSYH içerisindeki payı 2013 yılı itibariyle %72,6 seviyesinde olmuştur (EBA, 2013). Bu oran Amerika Birleşik Devletleri`nde %79,6 seviyesindedir (ITA, 2013).

Elde bulunan bu rakamlar hizmet sektörünün ekonomiler için ne derecede önemli olduğunu göstermektedir. Hizmet sektörünün doğasında ise çalışanlarla müşterilerin etkileşimi bulunmaktadır. Diğer bir ifadeyle, hizmet sektörü çalışanların müşterilerin beklentilerine cevap verdiği çeşitli alt sektörlerdir (Günaydın, 2014, s. 4).

Yılmaz (2007)`ye göre “hizmeti zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyet olarak tanımlamak mümkündür. Hizmet, insanların ve/ya da insan gruplarının gereksinimlerini karşılamak amacı ile belirli bir fiyattan satışa sunulan ve herhangi bir malın mülkiyetini gerektirmeyen, yarar ve doyum oluşturan soyut faaliyetler bütünü olarak ele alınabilir. Hizmeti, bir grubun diğerine sağlayabileceği genellikle soyut ve herhangi bir şeyin mülkiyetini gerektirmeyen aktivite ya da fayda olarak tanımlamaktadır” (Yılmaz, 2007, s. 10).

Hizmetlerin en önemli özelliklerinden biri müşteri memnuniyetinin ön plana çıkarılmasıdır. Bu durum müşteri sadakati ile sonuçlanacaktır. Günaydın (2014)`e göre “hizmet sunma sürecinde işletmeler, dış müşterilerden en doğru verileri toplayarak bunları iç müşteriler aracılığı ile analiz etmesi ve sonuçta müşteri sadakati yaratacak çalışmaları ve stratejileri geliştirmesi, çıkan tüm sonuçları da ilgili tüm birimlerle ve çalışanlarla paylaşması gerekir” (Günaydın, 2014, s. 4).

Müşteri sadakatinin oluşturulamaması durumunda hizmet sektöründe başarı elde edilmesi çok zordur. Bu sebeple havalimanı işletmeciliğinde müşteri sadakatinin yükseltilmesi için hizmetlerin özelliklerinin bilincinde olmak önemlidir. Zira havalimanı işletmeciliğinde bazı noktalara dikkat edilmediğinde müşterilerin güveni ve sadakati elde edilemeyecektir. Havalimanı işletmeciliğinde güven, sigorta,

varlıklar, empati ve sorumluluk gibi unsurlar hizmetlerin sahip olmaları gereken önemli özellikler arasında bulunmaktadır (Gupta ve ark., 2013, s. 2).

Okumuş ve ark. (2013)'e göre havalimanı işletmeciliğinde ortaya çıkarılan ürün; mal ve hizmetin birleşimi niteliğindedir. Ayrıca yazar havalimanı işletmeciliğinde müşterilerin hizmetten ziyade elde edilen fayda üzerinde durduklarını belirtmekte olup gerçekleştirilen bir diğer çalışmada, havalimanı işletmeciliğinde sunulan hizmetlerin sahip olmaları gereken özellikleri ise şu şekilde ifade etmektedirler; güven, düzeltme, tatmin, sorumluluk, garanti, yolcularla etkileşim, yiyecek ve içecek hizmetleri, varlık, güvenlik, empati (Gupta ve ark., 2013).

Chang (2012) ise gerçekleştirdiği çalışmasında havalimanı işletmeciliği vasıtasıyla sunulan hizmetlerin soyut, heterojen ve eş zamanlılık özellikleri nedeniyle kalitelerinin ölçülmesinin neredeyse imkansız olduğunu ifade etmektedir. Dahası, havalimanı işletmeciliğinin sunduğu hizmetlerden faydalanan yolcuların, hizmetlerin nitelikleri hakkında farklı değer yargıları ve fikirlerinin olması bu durumu daha da zorlaştırmaktadır (Chang, 2012, s. 247). Diğer bir ifadeyle havalimanı işletmelerinde sunulan hizmetlerin nitelikleri hakkında farklı düşünceler ortaya çıkabilmektedir.

3.3.1.Havalimanı Hizmet Kalitesine Dair Tanımlamalar

Hizmet kalitesinde sunulan hizmetin ne derecede iyi olduğundan ziyade müşterilerin bu hizmeti ne derecede iyi gördüklerinin daha iyi olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple müşteri memnuniyeti hizmet kalitesinin belirleyici faktörü konumda bulunmaktadır. Havalimanı işletmeciliğinde de müşterilerin, elde ettikleri hizmetlerden ne derecede memnuniyet duydukları, havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesi hakkında bilgi vermektedir. Havalimanının altyapısı, altyapıya bağlı olarak sunulabilen ticari hizmetler, yiyecek ve içecek imkanları gibi hizmetler hakkında yolcuların sahip oldukları algılar havalimanlarının hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde belirleyici unsurlar olmaktadır. Havalimanı hizmetlerinde mümkün olan en fazla aktivite imkanının sunulması, güvenlik ve benzeri konulardaki yolcu algıları hizmet kalitesi açısından önemli olan unsurlar olmaktadır (Gupta ve ark., 2013, s.5).

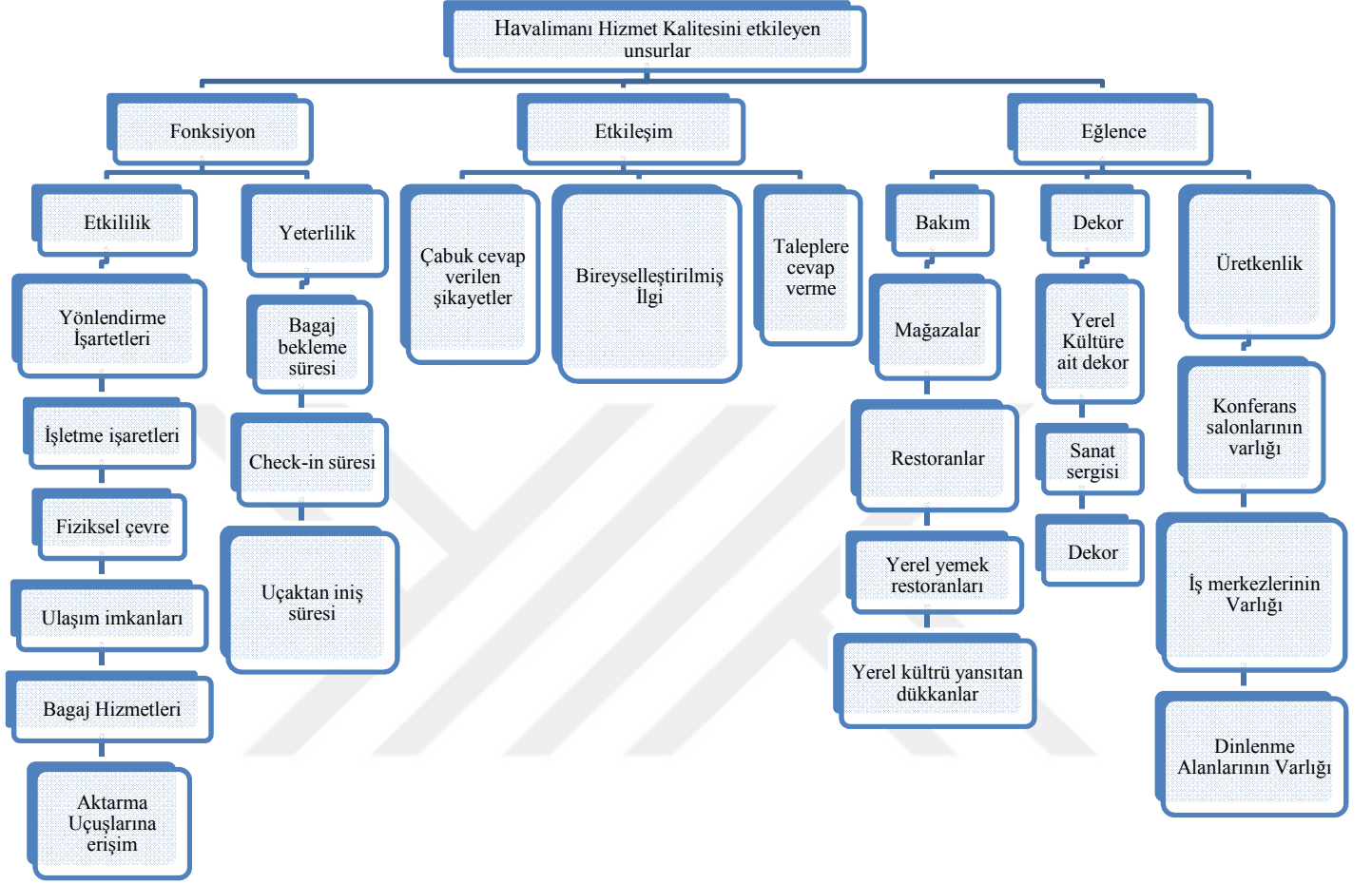
Hizmet kalitesi farklı gruplandırmalar yapılarak da açıklanabilmektedir. Bu gruplandırmalardan ikisi teknik kalite ve fonksiyonel kalite olarak ele alınabilir. Teknik kalite ve fonksiyonel kalite ayrıca Yaşanan Kalite olarak da isimlendirilmektedir. Yaşanan kalite işletmenin hizmeti nasıl sunduğu ve müşterinin bu hizmetten ne elde ettiği soruları üzerinde durur. Fonksiyonel kalite müşterilerin hizmeti “nasıl” aldıkları ile ilgilidir. Teknik kalite daha çok müşterilerin sunulan hizmet sonucunda “ne” elde ettikleri ile ilgilidir. Diğer bir ifadeyle teknik kalite, sunulan kalitenin sonucunu ifade ederken fonksiyonel kalite hizmetin sunuş sürecini ifade etmektedir (Çınar, 2010, s. 51).

Bu gruplandırmalar havalimanı işletmelerinde sunulan hizmetlerin kaliteleri için de geçerlidir. Tsai ve ark. (2011)'e göre yolcular havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirirken elde ettikleri teknik kazanımlar hakkındaki algılarını, hizmetlerin elde edilmeleri esnasındaki sürecin ne şekilde yürüdüğünü ve hizmetin sunulduğu ortamı göz önünde bulundurmaktadırlar (Tsai ve ark. 2011, s. 1025). Yazarlara göre ek olarak havalimanındaki hizmet kalitesi, beklenen kalite ve teknik kalite arasındaki farklılığın ortadan kaldırılması ile yükseltilebilmektedir. Bunun için hizmet stratejisine müşterilerin beklentileri ve elde bulunan olası kazanımlar eklenmelidir.

Havalimanlarının sunduğu hizmetlerin kalitesi hakkında çok farklı görüşler ileri sürülmektedir. İncelenen kaynaklar havalimanlarının hizmet kalitesinin çok çeşitli değişkenlere göre şekillenebildiğini ortaya çıkarmaktadır. Etkileşim, fonksiyon, eğlence gibi başlıklar altında çok çeşitli unsurlar havalimanı hizmet kalitesini etkileyebilmektedir (Lubbe, B., Douglas, A., ve Zambellis, J. 2011).

Şekil 3.2, havalimanı hizmet kalitesini etkileyen unsurları gruplandırmaktadır. Lubbe ve ark. (2011) tarafından oluşturulan bu liste havalimanlarında hizmet kalitesini etkileyen unsurların çok çeşitli olabildiğini göstermektedir. Hizmet kalitesinden bahsederken çıktı kalitesi üzerinden durulmalıdır. Hizmetlerin sunulma süreçlerinde, elde edilen çıktıların yüksek kaliteli olması, hem müşteri sadakatini hem de kazancı artıracaktır. Bu durum rekabet avantajı ile sonuçlanacaktır.

Şekil 3.2: Havalimanı Hizmet Kalitesini Etkileyen Unsurlar



Kaynak: Lubbe, B., Douglas, A., ve Zambellis, J. (2011). An Application of the Airport Service Quality Model in South Africa. *Journal of Air Transport Management* , 224-227, s. 225

Bu noktada, kalite kavramı ile ilgili olarak, kalite kavramının çeşitli özelliklerinin incelenmesi faydalı olacaktır.

3.3.2.Havalimanı Hizmet Kalitesinin Özellikleri

Özellikle hizmet sektöründe, kalite hakkında genel kabul görmüş tanımlamaların yapılamıyor olması, kalitenin özellikleri hakkında da farklı fikirlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Kalitenin özellikleri hakkında yapılan çalışmalarda göze çarpan bazı yaklaşımlar bulunmaktadır. Bunlar mükemmellik bildiren kalite yaklaşımı, ürün odaklı kalite yaklaşımı, süreç ya da arz odaklı kalite yaklaşımı, müşteri odaklı kalite yaklaşımı ve değer odaklı kalite yaklaşımıdır (Yılmaz, 2007, s. 18).

Mükemmellik bildiren kalite yaklaşım anlayışına göre kalite, deneyimlerle belirlenebilen ve kendiliğinden gelişen bir mükemmel olma hali/durumdur. Bu yaklaşıma göre kalitenin tanımlanması havalimanı işletmeceliği için günümüz yazını ve uygulamaları için değerlendirildiğinde bugün için pek olanaklı gözükmemektedir. Fakat kalite deneyim edildiğinde anlaşılabilir. Mükemmellik bildiren kalite yaklaşımına göre hizmet emsalsiz özelliklere sahip olmalıdır. Bu yaklaşımın en büyük eksikliği ise kaliteyi belirten unsurlar hakkında bilgi sunmamasıdır.

Ürün odaklı kalite yaklaşımı, kalitenin, mal ya da hizmette sunulan çıktının ne kadar işe yaradığı üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu noktada sunulan ürün ya da hizmetin “faydalı” olması esastır. Hizmet sektöründe bu yaklaşım somut sonuçlar görmek istemektedir. Bu yaklaşıma göre iki hizmetten birinin diğerinden kaliteli olarak gösterilebilmesi için, söz konusu hizmetin çok daha fazla olumlu sonuç sunması gerekir. Ürün odaklı kalite yaklaşımının önemli bir dezavantajı bulunmaktadır. Zira farklı müşterilerin farklı beklentilere sahip olabileceğinden ortaya çıkan hizmetten ne derecede müşteriye fayda sağlayacağı konusunda belirsizlik bulunduğu gözlemlenmektedir (Günaydın, 2014, s. 18).

Süreç ya da arz odaklı kalite yaklaşımı, kalite ile gereksinimler arasında bir bağ oluşturmaktadır. Yaklaşıma göre sunulan hizmet, müşterilerin gereksinimlerine ne kadar cevap veriyorsa, o derecede kalitelidir. Süreç ya da arz odaklı kalite yaklaşımı özellikle standart mal ya da hizmet üreten firmalar için oldukça geçerli bir yaklaşımdır. Ortaya çıkan sonucun, müşterilerin ihtiyaçlarını ne şekilde ve ne kadar karşılayabildiği firmalar için ön plana alınmaktadır.

Müşteri odaklı kalite yaklaşımında kalitenin müşteri gereksinimlerine ve amaca uygunluğuna göre değerlendirilebileceği ifade edilmektedir. Bu yaklaşıma göre firmalar öncelikle müşterilerin gereksinimlerinin neler olduğunu belirlemeli, sonra söz konusu belirlenen gereksinimleri karşılayabilecek ürün ya da hizmetler ortaya koymalıdır. Müşteri odaklı kalite yaklaşımı eğitim, sağlık, danışmanlık, konaklama ve eğlence gibi işletmelerin sundukları ürün ya da hizmetler için faydalı olabilmektedir. Çünkü bu tür işletmelerde müşteriler ile firma arasında yakın bir ilişki ve yoğun bir etkileşim olabilmektedir. Bu tür işletmeler genelde emek-yoğun işletmeler olup önemli ölçüde bilgi ve beceriye gereksinim duyulmaktadır.

Değer odaklı kalite yaklaşımı firmanın yüklendiği maliyet ve ödenen fiyat üzerinde yoğunlaşmaktadır. Bu yaklaşıma göre müşterileri mal ya da hizmetleri alırken fiyat ve kullanıma hazır olma unsurlarını göz önünde bulundurmaktadırlar.

Kalitenin havalimanlarında sunulan hizmet açısından da bazı özelliklerinin bulunduğu görülmektedir. Chao ve ark. (2013), havalimanlarındaki hizmet kalitesi üzerinde yaptığı bir çalışmada, müşterilere havalimanlarındaki hizmetin kalitesi hakkında bazı sorular sormuştur. Yazarlar bu çalışmada kalitenin özelliklerini yedi farklı grupta toplamışlardır. Söz konusu gruplar Tablo 3.2`de gösterilmektedir.

Tablo 3.2: Havalimanlarında Kalite Özellikleri (Chao ve ark., 2013)	
Sınıf	Maddeler
Erişim	Havalimanına-Havalimanından erişim, Park yeri, Park masrafları, Bavul taşıma araçları.
Check-in	Check-in kuyruğunda bekleme süresi, Check-in personelinin etkin çalışması, Check-in personelinin yardımseverliği.
Pasaport/Kimlik Kontrolü	Pasaport ve kimlik kontrolündeki bekleme süresi, Pasaport ve kimlik kontrolü yapan personelin yardımseverliği.
Güvenlik	Güvenlik personelinin yardımseverliği, Güvenlik personelinin anlayışlı olması, Güvenlik kontrolünde bekleme süresi, Güvende hissetme.
Gidilecek Yolun Bulunması	Havalimanında yolcunun gideceği yeri kolay bir biçimde bulabilmesi, Uçuş bilgi ekranları, Terminalde uzun mesafelerin yürünmesi, Diğer uçuşlarla aktarma bağlantılarının kurulması.
Havalimanı İşletmeleri	Havalimanı personelinin yardımseverliği, Restoran,

	Diğer yiyecek mekanları, Restoran ve diğer yiyecek mekanlarındaki ücretlerin ödenebilir olması, Alışveriş işletmelerindeki ürün ve hizmetlerin ödenebilir fiyatlarda olması, Banka, ATM ve döviz değişim bürolarının ulaşılabilir olmaları, Alışveriş işletmeleri, İnternet bağlantısı, Lounge imkanları, Duş yerleri, Tuvaletler, Duş ve tuvaletlerin temizliği, Bekleme alanlarının konforu,
Havalimanı Çevresi	Havalimanı terminalinin temizliği, Havalimanının görünüm güzelliği.

Kaynak: Chao, C. C., Lin, C. H., ve Chen, Y. C. (2013). Enhancing Airport Service Quality: A Case Study of Kaoshing International Airport. *Proceedings of the Eastern Asia for Transportation Studies*, s. 6 kaynağından elde edilen bilgilerden faydalanılarak hazırlanmıştır.

Tabloda görülen unsurlar birçok yolcu için önemli kalite özellikleri olarak değerlendirilebilir. Yukarıdaki tabloda özellikle personelin yardımseverliği hakkında durulmaktadır. Bunun sebebinin havalimanlarında sunulan hizmetlerin hizmet sektörü kapsamında değerlendirilmesi olduğu ileri sürülebilir. Hizmetlerin en önemli özelliklerinden birinin hizmeti sunan ve alan bireylerin eş zamanlı etkileşimi olması, personelin yardımsever olmasını gerektirmekte olup bundan dolayı önemli bir kalite özelliği olabileceği düşünülmektedir.

3.4.Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Modelleri

Müşterilerin aldığı bir hizmetin kalitesini belirlemesi soyut bir süreç olmakla beraber ölçülemeyen bir hizmetin iyileştirilmesi söz konusu olamamaktadır. Bu nedenle ancak sistemli bir çalışma ortaya konabilir ise hizmet kalitesine ilişkin bir ölçüm yapılabilir. Hizmet sunumun teknoloji ve emniyet hakim özel bir kolunda da bu anlamda sınırlı sayıda ölçüm modeli ortaya konabilmiş (Gupta ve ark., 2013, s. 2.) olup detaylı yazın taraması sonucunda havalimanı hizmet kalitesi ölçümü üzerine geliştirilen modeller Tablo 3.3'de özetlenmiştir.

Tablo 3.3: Havalimanı İşletmelerinde Hizmet Kalitesi için Kullanılan Modeller	
Model	Kaynak
A New Customer Service Model	Gupta ve ark., 2013
Çok kriterli Değerlendirme Modeli, Multi- Criteria Evaluation Model	Tsai ve ark., 2011
Üstünlük Esaslı Kaba Küme Modeli, Dominance Based Rough Set Approach	Liou ve ark., 2011
Yapısal Eşitlik Modeli, Structural Equation Modeling	Park ve Jung, 2011
Yeni Bir Bulanık Çok kriterli karar verme Methodu, A new Fuzzy Multi Criteria Decision Making Method	Kuo ve Liang, 2011
Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeli, Conceptual Model of Service Quality	Fodness ve Murray, 2007
Bulanık Çok Nitelikli Karar Verme Yaklaşımı, Fuzzy Multi-Attribute Decision Making Approach	Yeh ve Kuo, 2003
Hizmet Kalitesi Fark Modeli	Parasuraman ve ark., 1988

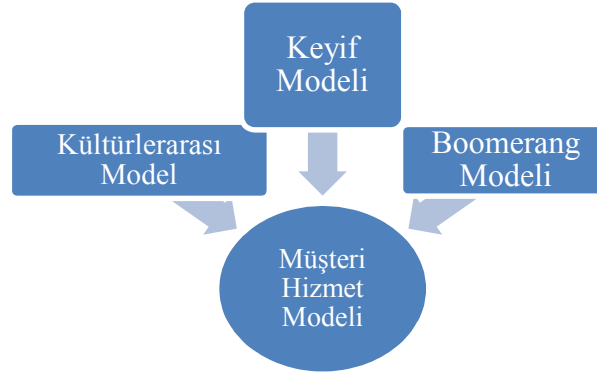
Hizmet kalitesine yönelik alanyazın incelendiğinde hizmet işletmesi yönetimi tarafından sunulan hizmete ilişkin kalitenin ölçülerek kalite aksaklıklarının belirlenmesi ve kalite iyileştirme programının düzenlenmesinde rehberlik edecek kavramsal hizmet kalitesi modellerinin uygulamaya konulması gerektiği (Ghobadian ve ark., 1994, s. 56) ifade edilmektedir. Hizmet kalitesi modellerinin işletme yönetimi tarafından sunulan hizmetlerin kalite düzeyini belirleme ve gerektiğinde kaliteyi sistematik bir şekilde iyileştirme olanağı tanıdığı düşünülmektedir. Yukarıda önemi ve fonksiyonu belirtilen hizmet kalitesi hizmet ölçümü konusunda ortaya konan havalimanı hizmet kalitesi modelleri aşağıda incelenecektir.

3.4.1.Yeni Müşteri Hizmet Modeliyle Hizmet Kalitesi (New Customer Service Model)

Gupta ve arkadaşları (2013) tarafından geliştirilen bu model yine yazarlar tarafından geliştirilen keyif modeli, boomerang modeli ve kültürler arası modelin birleşimden oluşmakta ve model anılan her bir alt modelin özelliklerden oluşmaktadır. Yazarlara göre geliştirilen bu model beş unsuru tatmin etmekte olup bunlar sırasıyla müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati, kültürel farklılık yüksek düzeyde hareketli nüfus ve son olarak diğer havalimanları ile olan yarış biçiminde tanımlanmaktadır. Yazarlara göre modelin amacı havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin yolcu hizmetlerini değerlendirmek amacıyla ortaya konmuştur. Modelin havalimanlarının müşterilere ilişkin hizmetlerin değerlendirilmesinde bütünsel bir yaklaşıma sahip olduğu ifade edilmekte olup en önemli katkısının müşteri

memnuniyetini belirlemek konusunda yöneticilere önemli bir değerlendirme aracı sunduğu belirtilmektedir.

Şekil 3.3;Yeni Müşteri Hizmet Modelinin göstermektedir.

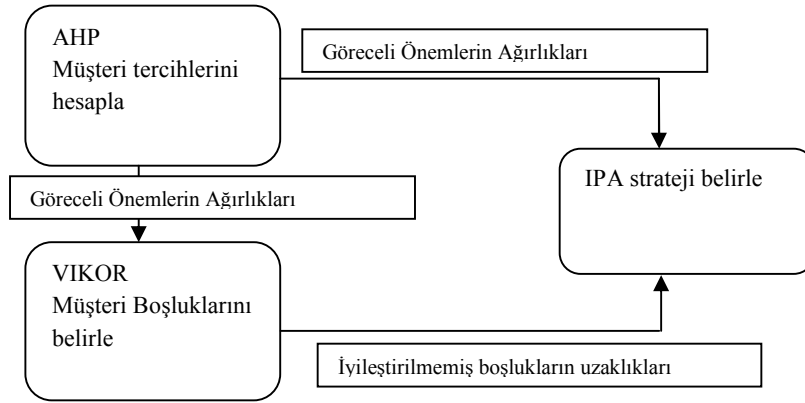


Kaynak; Gupta ve ark., (2013)

3.4.2.Çok kriterli Değerlendirme Modeliyle Hizmet Kalitesi (Multi-Criteria Evaluation Model)

Tsai ve arkadaşları (2012) tarafından geliştirilen bu model müşteri algısı ile havalimanı hizmet kalitesi arasında bulunan boşlukları azaltmak için yönetimsel stratejileri tanımlama amaçlıdır. Model daha önce geliştirilmiş olan Analitik Hiyerarşi Süreci (Analytic Hierarchy Process-AHP), VIKOR (Vİsekriterijumska optimizacija i Kompromisno Resenje in Serbian;Multicriteria Optimization and Compromise Solution) methodu ve IPA (Importance-Performance Analyz) tekniğinin bir kombinasyonudur. Çok kriterli değerlendirme modelinde kullanılan AHP havalimanı yolcu hizmetlerine ilişkin her bir özelliğin göreceli önemini ölçmek için geliştirilmiştir. VIKOR ise havalimanı yolcu hizmetlerinin yolcu beklenti boşluklarını hesaplayabilmek için yolcu tercihleri ve tatminlerini birleştirmek için geliştirilmiştir. IPA ise AHP'den gelen göreceli önemi ve havalimanı yolcu hizmetlerini geliştirmek için yönetimsel stratejileri analiz etmek üzere işlenmemiş boşlukların mesafelerini birleştirmek üzere kullanılmıştır. Önerilen bu model anılan üç modeli başarılı bir şekilde birleştirmiş olup yolcu tercihlerini ve yolcu memnuniyetlerini belirlerken aynı zamanda havalimanı yöneticilerine de strateji yaratmalarında yardımcı olabilmektedir (Tsai ve ark., 2013, s. 1028).

Şekil 3.4; Çok kriterli Değerlendirme Modeli



Kaynak: Tsai ve ark., 2013, s. 1028

3.4.3.Üstünlük Esaslı Kaba Küme Modeliyle Hizmet Kalitesi (Dominance Based Rough Set-DRSA)

DRSA tercihler ile ilgili verilerin sıralı özelliklerini göz önüne almak için önerilmiş bir modeldir. Bu model aynı zamanda tercihlerin dikkate alınmadığı ancak monotonluk ile ilgili değerlerin eldeki veri analizi için anlamlı olduğu durumlarda da kullanılmaktadır. Genelde, monotonluk tarif edilen bir olgunun farklı görüşleri arasında ki ilişki ile ilgilidir. Örneğin; "ev büyüdükçe fiyatı da artar, domates ne kadar kırmızı ise o kadar olgundur." gibi. Örnekte görülen Büyük ev , yüksek fiyat, kırmızı ve olgun niteliler bazı ölçme unsuru olma bakımından ifade edilebileceği gibi bazı bulanık kümelerin üyelik derecesini bakımından da ifade edilebilirler. Bu bağlamda DRSA ayırt edilemeyen ilişkinin belirli bir durum gibi düşünüldüğü durum üzerine kurgulanmış klasik kaba küme yaklaşımına çok genel bir çerçeve çizmektedir (Greco, Matarazzo ve Slowinski, 2008, s. 1-2).

3.4.4.Yapısal Eşitlik Modeliyle Hizmet Kalitesi (Structural Equation Modeling)

Park ve Jung tarafından yine 2011 yılında geliştirilen yapısal eşitlik modeli ile transit yolcuların havalimanı hizmet kalite algıları ile bu algıların değer, tatmin, havalimanı imajı ve yolcu davranışları üzerindeki etkisi araştırmak hedeflenmiştir. Yapısal eşitlik modeli değer, tatmin, havalimanı imajı ve yolcu davranışları gibi değişkenler arasında fark edilmesi zor olan ilişkileri görmeyi sağlayabilecek bir yapıya sahip olup çözülmesi zor olan modelleri bile kolaylıkla test edebilen bir

yöntemdir (YU, 2004). Park ve Jung yapmış olduğu araştırmada bu model ile hizmet kalitesinin transfer yolcularının tatmin düzeylerinde, değer algılarında ve havalimanı tasviri algısına direk etkisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Yazarlar bu modele göre müşteri sadakati ve müşteri güveni yaratmada elde edilen başarısızlığın havalimanı için en önemli faktörler olduğunu ortaya koymuşlardır.

3.4.5.Yeni Bir Bulanık Çok Kriterli Karar Verme Metoduyla Hizmet Kalitesi (A new Fuzzy Multi Criteria Decision Making Method)

Kua ve Liang tarafından 2011 yılında geliştirilen model, bulanık bir çevrede nitelikli vasıfların subjektif değerlendirmesini içeren sorun çözümlerindeki etkili araç sunmaktadır. Modelin bulanık çok kriterli karar verme modelinden farkı VIKOR (VIKOR; havalimanı yolcu hizmetlerinin yolcu beklenti boşluklarını hesaplayabilmek için yolcu tercihleri ve tatminlerini birleştirmek için yapılan analizdir.) ve gri ilişki analizini bünyesinde barındırmasıdır. Yazarlar bu modeli kullanarak bulanık bir ortamda yolculara karşı yaklaşımın sorunların çözümünde önemli bir araç olduğunu tespit etmişler havalimanı yöneticilerin belirsiz ve bulanık bir işletme ve hizmet ortamında müşteri memnuniyetini sağlamak konusunda önemli bir katkı sağlayacağını ifade etmektedirler (Kuo ve Liang, 2011, s. 1308).

3.4.6.Hizmet Kalitesi Kavramsal Modeliyle Hizmet Kalitesi (Conceptual Model of Service Quality)

Fodness ve Murray tarafından 2007 yılında geliştirilen bu model ile hizmet kalitesinde yolcu beklentileri üzerine yoğunlaşarak hizmet kalitesini ölçmek için bir metod geliştirilmiştir (Lubbe ve Zambellis, 2011, s. 224). Araştırmacılara göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin yolcu beklentileri çok boyutlu ve hiyerarşıktır. Araştırmacılar hizmet kalitesini analiz etmek için boşluk teori metodunun uygulamasından alan yazının yararlanabileceğini önermektedirler. Onlara göre yolculardan elde edilen verilerin içerikleri geçersiz olabilmektedir. Çünkü yolculara havalimanı için beklentileri yolcu, seyahatini ve havalimanın özelliklerini dikkate almaksızın genel olarak sorulmaktadır. Araştırmacılara göre geleneksel havalimanı pazarlama araştırmaları hizmet kalitesinin ölçülmesi için boşluk teori modelini göz ardı etmişlerdir. Bu durum yolcu beklentilerinin göz ardı edilmesine ve havalimanı yöneticilerin hizmet kalitesini geliştirmek için harcadıkları çabaların yanlış

yönlendirilmesine neden olduğunu ifade etmişlerdir. Bu eksikliği gidermek için hizmet kalite beklentilerini üç boyutta (fonsiyon, etkileşim ve oyalanma) yapılandırdıkları kavramsal bir model önermektedirler. Bu modelin her bir boyutunun kendi içinde alt boyutlarıda bulunmaktadır (Lubbe ve Zambellis, 2011, s. 224).

3.4.7.Bulanık Çok Nitelikli Karar Verme Yaklaşımı ile Hizmet Kalitesi (Fuzzy Multi-Attribute Decision making Approach)

Yeh ve Kuo tarafından 2003 yılında geliştirilen bu model 14 ana asya pasifik bölgesinde bulunan havalimanlarına ilişkin yolcu hizmetleri kalitesini değerlendirmek üzere geliştirilmiştir. Model hizmet performans indeksi sunmaktadır. Anılan indeks havalimanları arasında karşılaştırma yapmak ve yönetsel araçlar oluşturmak için kullanılabilir. Hizmet performans indeksi havalimanlarına yönetsel hizmet yaklaşımları bakımından toplam hizmet kalitesinin karşılaştırılmalı seviyesinin anlaşılmasına yardımcı olmaktadır. Modelin konseptteki ve hesaplamadaki basitliği niteliksel yaklaşımların sübjektif değerlendirmesini içeren havalimanı hizmetlerinin performans değerlendirmesinde pratik bir kullanım sağlamaktadır (Yeh ve Kuo, 2003, s.46).

3.4.8.Hizmet Kalitesi Fark Modeliyle Hizmet Kalitesi (Beş Fark Modeli)

Parasuraman ve ark., (1988) tarafından geliştirilen bu hizmet kalitesi yönteminde hizmet kalitesi ifadesi yerine “algılanan hizmet kalitesi” ifadesi kullanılmaktadır. Algılanan hizmet kalitesi yöntemi ise müşterinin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmetten yaralandığı esnadaki deneyimini kıyaslamının bir sonucudur. Dolayısıyla algılanan hizmet kalitesi müşterilerin beklentileri ile algılanan performans arasındaki farklılığın yönü ve derecesi olarak tanımlanmaktadır. Bu hizmet ölçüm yönteminde beklentiler müşterinin hizmete yönelik istek ve arzularını belirtmekte (Saat, 2000, s. 109) olup ölçüm yönteminin değerlendirmesi için aşağıda belirtilen mukayase gerçekleştirilmektedir.

Beklenen hizmet algılanan hizmetten büyük ise, algılanan kalite tatmin edici olmaktan uzak olup sonuç olarak arzu edilmeyen ve istenmeyen bir hizmet kalitesi düzeyi oluşacaktır. Beklenen Hizmet algılanan hizmete eşit ise, algılanan kalite tatmin edici düzeyde olmaktadır. Beklenen Hizmet algılanan hizmetten küçük ise ise,

algılanan kalite tatmin edici olandan daha yüksek olacaktır ve ideal kalite düzeyi oluşabilecektir.

Parasuraman ve ark., (1988) yöneticiler ile yaptıkları görüşmeler neticesinde hizmet kalitesine ilişkin kavramsal bir modelin geliştirilebileceği düşüncesine varmışlar ve hem hizmet işletmelerinin kalite anlayışları ile uygulamaları arasında hem de müşterilerin hizmetten beklentileri ile aldıkları gerçek hizmet arasında bazı farklar olduğunu (Douglas ve Connor, 2003, s. 168) ortaya koymuşlardır. Yazarlara göre beklenen ve algılanan hizmet arasındaki farklar beş boşluktan oluşmaktadır. Bu boşluklardan ilk dördü hizmet sunan işletmeye ilişkin olup beşincisi son hizmetten faydalanan müşterinin kendisi ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Diğer taraftan, modelin sunduğu birinci ve ikinci fark tasarım, üçüncü fark dağıtım, dördüncü fark ise pazarlama faaliyetleri ile ilgili olacak şeklide tasarlanmıştır. Anılan ilk dört farkın işletme tarafından kontrol edilebilir özellik taşımakta olduğu beşincinin ise anılan ilk dört farkın fonksiyonu olduğu yazarlar tarafından ifade edilmektedir. Modellenen boşluklar ifade edilen biçimde tanımlanmıştır.

1'inci boşluk: Müşterilerin beklentisi ve yönetimin bu beklentiler ile ilgili algılamaları arasındaki müşteri beklentilerini bilmemelerinden kaynaklanan farklar.

2'nci boşluk: Yönetimin müşteri beklentileri ve uygun olmayan hizmet kalite standartları gibi kalite nitelikleri ile ilgili algıları arasındaki farklar.

3'üncü boşluk: Hizmet kalitesinin nitelikleri ile gerçekte alınan hizmet arasındaki farklılıklar, örneğin hizmet performans eksikliği.

4'üncü boşluk: Hizmet sunumu ve hizmet sunumu hakkında müşteriyle kurulan iletişim arasındaki beyanların sunumla uyuşup uyuşmadığını gösteren farklar.

5'inci boşluk: Müşterinin beklentileri ve alınan hizmet arasındaki fark.

Hizmet kalitesine yönelik yazarların ortaya koyduğu model incelendiğinde, hizmet kalitesinin beklenti ve algılamaların bir fonksiyonu olduğu anlaşılmaktadır.

3.5.Havalimanı ve Havayolu Hizmetlerinde Kalite Ölçümüne Özel Araştırmalar

Bu başlık altında, Türkiye`de ve Dünyada konu hakkında gerçekleştirilmiş çalışmalardan bahsedilecektir. Gerçekleştirilen alan yazın çalışmasında, havalimanlarında ki hizmet kalitesi hakkında daha çok yurt dışında araştırma

yapıldığı görülmüştür. Konu hakkında araştırma yapan araştırmacıların yaptıkları araştırmalar aşağıda derlenerek Tablo 3.4 ile sunulmuştur.

Tablo 3.4: Havalimanı Hizmet Kalitesine İlişkin Yapılan Çalışmalar				
No	Makale Adı	Yazarı	Yılı	Yöntem
1	Evaluation of the Airport service quality	Arnoldina Pabedinskaitė, Viktorija Akstinaite	2014	Anket, Servqual metodunun uygulanması
2	The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression	Redha Widarsyah	2013	Yüksek Lisans Tezi-Anket, Önem-Performans Analizi (IPA)
3	Customer Service in the Industry UAE Airports	Mohammed Arif, Aman Gupta, Aled Willams	2013	Anket(Likert), t-testi, Chi-square testi
4	Measuring Customer service:A Case Study of Dubai International Airport	Mohammed Arif, Aman Gupta, Aled Willams	2013	Anket(Likert), t-testi, Chi-square testi
5	Airport Quality and Productivity Changes: A Malmquist Index Decomposition Assessment	Arianna De Nicola, Simone Gitto, Paolo Mancuso	2013	Malmquist index
6	A Fuzzy Approach for Evaluating the Performance and Services Quality of Airports	Awad A. khireldin, Hegazy M. Zaher, Atef M. Abd Elmoneim	2012	Fuzzy Data Envelopment Analysis(FDEA)
7	Deregulation, Completion and Performance Measurement of an African Airport: The case of Kotoka International Airport of Ghana	Cynthia Akwei, Mathew Tsamenyi, Hadiza Sa'id	2012	Anket, Quality approach method
8	Service Needs of Elderly Air Passengers	Yeu Chang, Chen Fu Ching	2012	Anket, t-testi f-testi
9	Delivering Quality Services-Austin Style	Ghizlane Badawi	2012	Anket, Önem-Performans Analizi (IPA)
10	A Research on Factors That Have Effect on Satisfaction and Preferences of Customers With Regard To Airline Transport within Domestic Flights in Turkey	Soner ÇELİKKOL, Gazi UÇKU, Nadir TEKİN, Şimal ÇELİKKOL	2012	Anket, t-testi f-testi
11	Passengers Perceptions Of Airline Lounges: Importance Of Attributes That Determine Usage And Service Quality Measurement	Seuhui Han, Seonok Ham, Ilsun Yang, Seunghee Baek	2012	Faktör analizi
12	A Decision Rules Approach for Improvement of Airport Service Quality.	James Liou, Ching Hui Tang, Wen Chien Yeh, Chieh Yuan Tsai	2011	Dominance-Based Rough Set Approach(DRSA)
13	Evaluating the Quality of Airport Service Using the	Chou chien Chang	2011	Fuzzy Multi-Criteria decision

	Fuzzy Multi-Criteria Decision making method: a case of Taiwanese Airports			Making (MCDM).
14	An Application of the Airport Service Quality Model in South Africa.	Berendien Lubbe, Anneli Douglas, Julia Zambellis	2011	Anket, Anova
15	Fuzzy Multiattribute Evaluation of Airport Performance	Cheng Yeh, Yu Liang Kuo	2011	Fuzzy Decision Making Problem
16	The SERVQUAL Analysis of Singapore Changi Airport.	Chang Chien, Chong Chien	2011	Anket-Servqual
17	A Gap Analysis Model for Improving Airport Service Quality	Chieh Yuan Tsai, Liou James, Ching Hui Tang	2011	Anket-Faktör Analizi
18	Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality At Suvarnabhumi International Airport . Thailand	Arisara Seyanont	2011	Anket-Faktör Analizi
19	Applying an AHP-KFY Conceptual Model and Zero-one Goal Programming to Requirement-Based Site Selection for an Airport Cargo Logistics Center	Chang-Shu Tu ve Ching-Ter Chang	2011	Hedef Programlama modeli
20	An Evaluation of the Service Quality of Airport.	Chien-chang Chou	2009	Anket-Servqual
21	Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities	Özlem Atalık	2009	Anket-t-testi, manova
22	"Implementing Grey Model and value analysis in KFY process to increase customer satisfaction	Moses L. Singgih Anggi I.Pamungkas	2009	Anket-Değer analizi
23	A Quality Approach to Airport Management	Elton Fernandes, Ricardo Rodrigues Pacheco	2008	Bulanık Çok Kriterli Analiz ve Alfa-Cut analizi
24	A Global Index for Level Service Evaluation At Airport Passenger Terminals	Anderson R. Correia, S.C. Wirasinghe, Alexandre G. Barros	2008	Evaluation of the level of services (LOS)
25	Passenger perceptions of service quality: Korean and Australian Case Studies,	Jin-Woo Park	2007	Anket-t-testi, Anova
26	Improving Service Quality Using Quality Function Deployment: The Air Cargo Sector of China Airlines	Rong- Tsu Wang,	2007	Anket-Faktör Analizi Kalite Davranış Sırlaması Metodu
27	Development of Level of Service Standards for Airport Facilities: Application to Sao Paulo International Airport	Anderson R. Correia, S.C. Wirasinghe	2007	Multi attribute Analys
28	Passengers Expectations of	Fodness, D., Murray, B.	2006	Anket-Faktör

	Airport Service Quality			Analizi
29	Airport Security Screening and Changing Passenger Satisfaction: A Explatory Assessment.	Konstantina Gkritza, Debbie Niemeier, Fred Mannering	2006	Anket-Multinomial Logit Model
30	Measuring Service Quality At King Fahd International Airport	M. Sadiq Sohail, Abdulwahab Saeed Al-Gahtani	2005	Anket-Anova
31	Evaluating Passenger Service of Asia-Pacific international airports	Chung Hsing Yeh, Yu-Liang Kuo	2003	Bulanık Çoklu karar verme Yaklaşımı
32	Assessment and Management of Quality of Service at an Airport Passenger Terminal.	Milan Janic	2003	Anket-Faktör Analizi
33	Development of Passenger Service Quality Index for Inchon International Airport	Lee, C. S., ve Kim, J. B.	2003	Anket-Index geliştirme
34	The Benchmarking of Airport Performance	Francisa, G., Ian Humphreysb, I., Fryc, J.	2002	Anket-t-testi, Anova
35	Developing a Quality Index for US airports	Rhoades, D.L., Waguespack, B. Jr and Young, S.,	2000	Anket-Faktör Analizi
36	Airport-Restaurant Service Quality in Hong Kong: An Application of Servqual Cornell Hotel and Restaurant Administration	Vincent C.S, Heung M.Y. Wong, Hailin Qy	2000	Anket(Servqual)
37	A Methodology for Establishing Operational Standards of Airport Passenger Terminals'	Park Yen	1999	Anket
38	Measuring Performance of Airport Passenger Terminals	Lemer A.C	1992	Anket-Performans Analizi

Konu hakkında araştırma yapan Pabedinskaitė ve Akstinaitė (2014), havalimanlarındaki hizmet kalitesini havayolu firmaları açısından incelemiştir. Yazarlar SERVQUAL metodu kullanarak kalite boyutlarını anlamaya çalışmışlardır. Elde edilen bulgular göre; fiziki boyutta havalimanı alt yapısı, park alanlarının yeterliliği ve araç-gereç kullanımı oluşturmakta, güvenilirlik boyutunda ise; havaalanı güvenlik gereksinimlerine riayet etme, havaalanının güvenli iniş için hazır olması ve yer hizmetleri oluşturmakta, cevap verebilirlik boyutunda ise; araç-gereç arızasında teknik destek sağlama, teknik bakım hizmetler oluşturmakta, güvence boyutunda ise; kişisel yer hizmetleri servislerindeki yeterlilik (tecrübe, nezaket, İngilizce terminoloji bilgisi) oluşturmakta ve son olarak empati boyutunda ise; havayolu şirketi ile düzenli irtibat sağlayacak sorumlu bir kişinin atanması olarak ortaya konmuştur. Sonuç olarak anılan boyutlar ile beraber havalimanlarının hizmet

kalitesinin gelişimi yüksek derecede önemli ve tespitinin mücadele isteyen bir mesele olduğu sonucudur (Pabedinskaitė ve Akstinaitė, 2014).

Widarsyah (2013) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, Tayvan`da bulunan Kaohsiung International Airport`un yolcularında bir azalma olduğunu belirtilmiştir. Yazar, bu durumun nedenleri arasında demiryolu ve benzeri ulaşım alternatiflerinde görülen gelişmelerin etkisi olduğunu belirtmektedir. Ayrıca çalışmada, havalimanlarının, yolcu sayısını kaybetmemek için hizmet kalitesini yüksek seviyede tutmak zorunda oldukları belirtilmektedir. Çalışmada, yerli ve yabancı yolcuların hizmet kalitesi hakkındaki memnuniyet düzeylerinin ne derecede önemli olduğu incelenmiştir. Bunun için Önem-Performans Analizi (IPA) gerçekleştirilmiştir. Bu analizde üzerinde durulması gereken önemli hizmetlerin neler oldukları anlaşılmaya çalışılmaktadır. Araştırmaya 304 yolcu katılmıştır. Bu çalışmanın sonuçlarına göre, havalimanlarında hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından üzerinde durulması gereken hizmetlerin şunlar oldukları anlaşılmıştır:

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| -Kara Ulaşımı | -Alış veriş imkanı |
| -Şikayetlerin değerlendirilmesi | -Hizmet personeli |
| -Bagaj Hizmetlerinin Hızı | -Güvenlik |
| -Terminalin Konforu | -Çevre |
| -Tesisler | -Yemek |

Gupta ve arkadaşları (2013) tarafından Birleşik Arap Emirlikleri federal hükümeti ve diğer yerel yönetimlerin de kullandığı ülkedeki havacılık sektörü ile ilgili olarak müşteri memnuniyetinin geliştirmek için kullanılan method ve araçları analiz etmekte olup araştırma sonucunda keyif modeli, bumerang modeli ve kültürlerarası modelden oluşan bir model ortaya konmuştur (Gupta ve arkadaşları, 2013).

Yine Gupta ve arkadaşları (2013) tarafından Dubai Uluslararası Havalimanı hizmet kalitesinin belirlenmesi için model geliştirmek amacıyla Dubai Uluslararası Havalimanında yapılan çalışmada müşteri memnuniyeti, müşteri sadakati, kültürel çeşitlilik ve yüksek derecede hareketli popülasyon kriterlerinin tatminini ölçmeyi amaçlamıştır (Gupta ve ark., 2013).

Nicola ve arkadaşları (2013) tarafından 20 İtalyan havalimanında MALMQUIST indeksi kullanılarak havalimanının verim arttırıcı performansı tarafından sunulan servis kalitesinin etkisini incelemek amacıyla yapılmıştır. Sonuç olarak; İtalyan havalimanlarının altyapı bakımından kabul edilebilir bir hizmet kalitesine sahip iken havalimanı yönetsel süreçlerinin yolcu bekleme zamanların teknolojik modernizasyonlar ile daha iyi bir yönetim içerisinde olmaları bakımından kuvvetlendirilmesi gerektiği ortaya konmuştur (Nicola ve ark., 2013).

Khireldin ve arkadaşları (2012) tarafından Mısırda bulunan uluslararası Havalimanlarında işlemsel ve yolcu memnuniyet seviyesinin ölçülmesi amacıyla yaptığı araştırmasında; Mısır'da bulunan yedi farklı havalimanında iki tip anket uygulanmıştır. Birinci anket, Havalimanı Hizmet Kalitesi (ASQ, 2007) için altı hizmet davranışı (konfor, işlem zamanı, uygunluk, personel nezaketi, bilginin görünürlüğü, güvenlik) ve 19 kriter belirlenmiştir. İkinci anket ise IATA hizmet kalite anketidir. Hizmet davranışlarının göreceli önemini belirlemek ve her havalimanının performans oranlarını değerlendirmek için dilsel terimler kullanılmıştır. Havalimanlarını değerlendirmek için hibrit bulanık veri zarflama analizi kullanılmıştır (Khireldin ve arkadaşları, 2012).

Akwei ve arkadaşları (2012) tarafından Kotoko Uluslararası Havalimanı/Gana'da havalimanı yöneticilerince kullanılan performans göstergelerini ve havalimanı kullanıcılarının havalimanı performansını nasıl değerlendirdiklerini incelemek için yapılan çalışmada havalimanı yöneticilerinin havalimanının performansını ölçmek için finans, hizmet kalitesi (bagaj teslim zamanı, check-in bekleme zamanı, bagaj arabalarının hazır bulunması, yürüme mesafeleri, yön ve işaretlerin niteliği, yol bulma kolaylığı) ve kıyaslama öğelerini ana göstergeler olarak kullandıklarını ortaya koymaktadır (Akwei ve ark., 2012).

Chang ve arkadaşları (2012) tarafından 65 yaş üstü yolcular için havalimanı hizmetinden algı ve beklentilerinin tespit etmek amacıyla yaptığı araştırmasında Taoyuan uluslar arası havalimanında 65 yaş üstü yolcuların hizmet algısı ölçülmek istenmiştir. Yaş grubu olarak 65-74 yaş ve 75 yaş üstü iki grup oluşturulmuş ve katılımcılara anket uygulanmıştır. Hazırlanan ankette birinci bölümde uçuş bilgileri, ikinci bölümde dört boyut (kolaylıklar, rezervasyon servisi, havalimanının terminal hizmeti, uçağa biniş) altında 21 önerme oluşturulmuş, t-testi yardımıyla iki grup

arasındaki farklılık bulunmuştur. Sonuçta 65-74 yaş grubunun algıladığı hizmet 75 yaş üstünden daha düşük çıkmıştır. 65-75 yaş grubu için önem-memnuniyet analizindeki en büyük fark havalimanı kolaylıkları iken 75 yaş üstü için havalimanı rezervasyon hizmeti çıkmıştır (Chang ve Chen, 2012).

Badawi (2012) tarafından Austin-Bergsam Uluslararası Havalimanını başarısı için anahtar faktörleri belirlemek için yapılan çalışmada müşteri hizmetlerinde en fazla yolcular tarafından algılan hizmetlerin: havalimanı ambiyansı, terminal temizliği, bekleme salonlarının rahatlığı, wc'lerin hazır bulunuşluğu, wc'lerin temizliği, personel nezaketi, kaliteli alışveriş dükkanlarının bulunuşu olarak ortaya konmuştur (Badawi, 2012).

Han ve arkadaşları (2012) tarafından Incheon Uluslararası havalimanında havayolları lounge salonlarının kullanımını ve hizmet kalitesini belirleyen önemli özelliklerin ölçülerek bu salonların yolcu algılarını inceleyen araştırmada; havayolları lounge'larının kullanımlarını belirleyen özellikler imaj ve ulaşılabilirlik, atmosfer, yeme ve içme ve mekan boyutları sıralanırken yeme ve içme en önemlisi olarak bulunmuştur. Hizmet kalitesi verilerinin belirlediği yolcu hizmet kalitesi algısına göre havayolları lounge hizmet kalitesi; atmosfer, yeme ve içme, çalışan servisleri ve mekan boyutları olarak sıralanmıştır. Bu boyutlar arasında yeme içme toplam memnuniyet ve solunu tekrar ziyaret etme niyetini en çok etkileyen boyutlu olarak ortaya konmuştur (Han ve arkadaşları, 2012).

Çelikkol ve ark. (2012) tarafından gerçekleştirilen çalışmada, havayolu taşımacılığında faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı elde edebilmek için göz önünde bulundurmaları gereken unsurlar incelenmiştir. Bu unsurların, yolcuların tercihlerinde belirleyici olduğu vurgulanmıştır. Bu unsurların öğrenilmesi için Sabiha Gökçen Havaalanı örneğinde, yolcular üzerinde anket yapılmıştır. Çalışma sonucunda bu unsurların sırasıyla, güvenilirlik ve iyi hizmet, uzmanlık ve esneklik, avantaj ve uygunluk, güvenlik ve kalite, rahatlık ve çeşitlilik oldukları ortaya çıkmıştır (Çelikkol ve ark., 2012, s. 70).

Liou ve arkadaşları (2011) tarafından havalimanları hizmet seviyesi yolcu algısının belirlenmesi amacıyla Taiwan'da yapılan araştırma bulgularına göre; sık uçan yolcular havalimanı personel nezaketini fark etmez iken, sık uçmayan yolcular

için ise göçmenlik, gümrük, bagaj işlemleri ve güvenlik havalimanı ile ilgili toplam imajlarını etkilemektedirler. Bu durumdan havalimanı yöneticilerinin personelinin hizmet etme özelliklerini geliştirmeleri gerektiği sonucuna ulaşılmaktadır (Liou ve arkadaşları, 2011).

Chien ve arkadaşları (2011) tarafından İki farklı uluslar arası havalimanının hizmet kalitesinin kıyaslanması amacıyla yaptığı araştırmada Bulanık Ortamda Çok Nitelikli Karar Verme (MCDM) methodu kullanılmıştır. Araştırmada hizmet kalitesini ölçmek için check-in,göçmenlik işlemleri, müşteri denetimi, genel olmak üzere dört boyutta ve 20 kriterden oluşan bir anket düzenlenmiştir. Kriterlerin ağırlıklarını belirlemek için dilsel terimler kullanılmış. Her biri havalimanı için önemli olan kriterler hesaplanmıştır. Önem-Performans analizi ile iki havalimanı karşılaştırılmıştır (Chien ve Chang,2011).

Lubbe ve arkadaşları (2011) tarafından Tambo uluslararası havalimanında yolcu ekonomik seviyesine ve kullanım amacına göre hizmet kalitesinin tespit etmek amacıyla yaptığı araştırması, Tambo (Güney Afrika) uluslararası havalimanı kullan 100 yolcuya "self administered survey" uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre; havalimanı işletmesinin personelin eğitimi için harcadığı paranın son derece faydalı sonuçlar doğurduğu, işlevsellik boyutu arasında işaret ve levhaların açıklığının en önemli unsur olduğu, oyalanma boyutu arasında WiFi alanlarının vakit geçirmek için en önemi olduğu, etkileşim boyutu arasında ise şikayetlere hızlı cevap verme unsurunun önemli olduğu, ankete yanıt verenler bakımından tüm boyutlar arasında etkileşim boyutunun en önemli olduğu, işlevsellik boyutunun ikinci ve oyalanma boyutunun en az oylandığı ancak Tambo Havalimanı toplam performansına göre oyalanma boyutu en fazla sonra işlevsellik boyutu ve etkileşim boyutu gelmekte olduğu, seyahat amacına göre işlevsellik boyutunun Tambo Havalimanı performansına göre en az değer taşımaya rağmen dinlence yolcuları ve iş seyahati yolcuları için işlevsellik boyutunun kendi içlerinde en önemli boyut olduğu, iş seyahati yolcularının dinlence yolcularına göre etkileşim, işlevsellik ve oyalanma boyutlarının daha az önem verdiği bulunmuş sonuç olarak havalimanını kullanım amacı ve sıklığının yolcuların hizmet kalitesi davranışlarını etkilediği belirlenmiştir (Lubbe ve ark., 2011).

Yeh ve arkadaşları (2011) tarafından bulanık ortamda çok nitelikli karar verme tekniği yardımıyla havalimanı performansının ölçülmesi amacıyla yapılan araştırmada; kalite faktörlerinin önem derecelerinin belirlenmesi için havalimanı operatörleri ve danışmaları için anket tasarlanmıştır. Kalite faktörleri yolcular, havalimanı yönetimi, havalimanı/kargo ve çalışanlarla ilgilidir. Anket analizi sonucu faktör analizi yapılmış. Havalimanı için oluşturulan anahtar faktörler, nicel verilerden oluşturulmuştur. Çok nitelikli karar verme tekniği yardımıyla havalimanı performansı ölçülmüş. Karar değişkenlerinin belirsiz olduğundan bulanık çok kriterli bir grup karar verme tekniği tercih edilmiştir (Yeh, Kuo ve Chang, 2011).

Chien ve Chang (2011) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada Changi havalimanında toplam hizmet kalitesinin değerlendirilmesi için SERVQUAL ölçeği ile anket düzenlenmiştir. Çalışmada, hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla Servqual (Parasuraman ve ark, 1988) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Anket 14 sorudan ve beş (fiziki özellikler, güvenilirlik, heveslilik, güvence, empati) boyuttan oluşmaktadır. Her boyut ve özellik için yolcu önem ve memnuniyet seviyesi belirlenmiştir. Araştırma bulgularına göre; yolcular uzun kuyruklardan ve bekleme zamanlarından memnun olmadıklarını, bagaj işlemlerinin doğru ile işaret yön ve levhalarının geliştirilmesi gerektiği bunun yanında yolcuların eğlence yerlerinden terminalin temizliğinden ve görüntüsünden memnun kaldıkları tespit edilmiştir. Cevap verenlerin çoğunluğu tarafından cevap verilebilirlik boyutu en önemli boyut olarak belirlenirken, güvenilirlik ikinci önemli boyut olarak değerlendirilmiştir. Hizmet kalitesi ölçülürken sadece Servqual modeli kullanılmış, iyileştirmeye yönelik bir çalışma yapılmamıştır. Yolcunun algıladığı ve beklediği hizmet kalitesi değerlendirilmiştir (Chien ve Chang, 2011).

Tsai ve arkadaşları (2011) tarafından yolcu algıları ile beklentileri arasındaki boşluğu değerlendirmek ve havalimanı yolcu hizmetleri kapsamında bu boşlukları azaltacak yönetimsel stratejiler tanımlamak maksadıyla çoklu kriter modelini geliştirmeyi hedeflemektedir. Bu çoklu model analitik hiyerarşi modelinin ve VIKOR modelini ve önem değerlendirme modelini beraber işletmektedir. Bu model ile çeşitlenmiş havalimanı yolcu hizmetleri değerlendirmek mümkün olmaktadır (Tsai ve arkadaşları, 2011).

Seyanont (2011) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışmada, yolcuların beklentileri göz önünde bulundurularak havalimanlarının algılanan hizmet kalitelerinin bir modelinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmada “algılanan” hizmet kalitesi üzerinde geniş bir şekilde durulmuştur ve nicel analiz yöntemi uygulanmıştır. Tayland`da bulunan Suvarnabhumi International Airport`un hizmet kalitesinin belirlenmesi için 500 yolcudan anket sonuçları toplanmıştır. Faktör analizi sonuçlarında hizmet sağlayıcısının, personel ve yolcu ilişkilerinin ve hizmet çatısının (servicescape) önemli olduğu görülmektedir. Ayrıca çalışmada algılanan hizmet kalitesinin yolcuların memnuniyetlerini etkilediği görülmüştür (Seyanont, 2011).

Chang-Shu Tu ve Ching-Ter Chang (2011) tarafından gerçekleştirilen bir başka çalışmada, farklı havalimanlarındaki en iyi kargo sisteminin seçilmesi amacıyla AHP-KFY birleşik modeli ve Hedef Programlama modeli kullanılarak kargo sistemi için ilişki matrisi oluşturulmuş, AHP yardımıyla her teknik karakter ağırlıklandırılmıştır. KFY de yüzde önem dereceleri belirlenmiştir. AHP model yardımıyla 10 teknik kriter göz önüne alınarak beş farklı havalimanı değerlendirilmiştir. Maliyet ve sınırlı bütçe göz önüne alınarak bir hedef programlama modeli oluşturulmuştur. Sonuçta belli bir bütçe altında, belli teknik gereksinimleri sağlayacak kargo bölümü şunlardır şeklinde bir değerlendirme yapılmıştır (Chang Shu Tu ve Ching Ter Chang, 2011).

Chien chang-Chou (2009) tarafından yapılan araştırmada Servqual metodunun oluşturulması ile Havalimanı hizmet kalitesi belirlenmek için 176 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırma bulgularına göre; Kaohsiung uluslararası Havalimanının yolcu ihtiyaç ve beklentilerini karşılayamadığı, havalimanının bilet işlem zamanı, check-in işlemleri için harcanan toplam zaman, personel nezaketi, check-in alanlarındaki sıkışıklık seviyesinin iyileştirilmesi gerektiği, göçmenlik işlemleri boyutunda ise göçmenlik bürosu personelinin nezaketinin geliştirilmesi gerektiği, göçmenlik bürosu çalışanlarının kaliteli hizmet sunmadığı yine gümrük kontrol alanlarındaki sıkışıklığın ve personel nezaketinin iyileştirilmesi gerektiği buna rağmen gümrük kontrol noktalarında çalışan personelin kaliteli hizmet sunduğu, tüm boyutlar incelendiğinde havalimanının kaliteli telefon görüşme hizmeti sunduğu ancak diğer hizmetlerin geliştirilmesi gerektiği, havalimanı temizliği ve

ışıklandırmasına önem verilmesi gerektiği ortaya çıkmıştır (Chien chang-Chou, 2009).

Atalık (2009) tarafından İstanbul Atatürk havalimanında yolcu memnuniyet derecesinin belirlenmesi amacıyla yaptığı araştırmasını Atatürk Havalimanı 140 yolcuya uygulayarak tamamlamıştır. Araştırma bulgularına göre; yolcular kafeleri lokantaları telefon ve fax servislerini göz önünde bulundurdıklarında havalimanı kapasite ve tesislerinin önemli olduğu vurgulamışlar, yine havalimanı kapasite ve tesisleri göz önüne alındığında yolcular terminal binası büyüklüğünü ve temizliğini, tuvaletleri, duty-free seçeneklerinden memnun kaldıklarını ifade etmişler, önemli buldukları ancak düşük memnuniyet düzeyinde kalan terminale ulaşım, park alanları, yürüme alanları, anonsları, yönlendirme işaretlerini, uçuş bilgi ekranlarını, danışma noktası hizmetlerini, check-in personel davranışlarını, güvenlik personeli davranışlarını, bar ve kafe yeme içme fiyat seçimlerini, internet ve wi-fi olanağı, sigara içme alanları, check-in bekleme zamanı, güvenlik noktalarında bekleme zamanı, alışveriş mağazaları, duty-free mağazası personeli davranışları ve bagaj işlemleri olarak belirtmişlerdir. Sonuç olarak ifade edilen kapasite ve tesislerin önemli olduğu ancak tatmin edici düzeyde olmadıkları sonucu ortaya çıkmıştır (Atalık, 2009).

Singgih ve Pamungkas (2009) tarafından Juanda uluslararası havalimanında müşteri memnuniyetini geliştirmek amacıyla yapılan araştırmada Kalite Fonksiyon Modeli kullanılarak yolcu istekleri Fodness ve Murray tarafından (2005) Juanda havalimanında yapmış olduğu çalışmadan oluşturulmuştur. Sonuç olarak iki farklı Grey model her bir teknik kriter arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya çalışmıştır (Singgih ve Pamungkas, 2009).

Fernandes ve Pacheco (2008) tarafından Havalimanı hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla yapılan bir başka araştırmada; Bulanık Çok Kriterli Analiz ve Alfa-Cut analiz yapılarak Brezilya'da bulunan altı havalimanına uygulanmıştır. Araştırma analizi sonucu havalimanı hizmet kalitesi operasyonel, taktik ve stratejik yönetim seviyeleri olarak ayrılmıştır. Yöneticiler için üç ayrı seviyede kalite izleme göstergeleri oluşturulmuştur. Araştırma bulguları olarak; Bulanık stratejik seviyede yöneticiler havalimanı kalitesini toplam kalite göstergesinden (fiziki kalite boyutundan ve servis kalite boyutundan oluşmaktadır.) gözlemleyebilir iken taktik

seviyede yöneticiler havalimanı kalitesinin iki gösterge oluşan fiziki kalite (Giriş/park alanı, Havalimanı/terminal, kalkış salonları ve önemli ticari hizmetler faktörlerinden oluşmaktadır.) ve servis kalitesi (bilgi hizmetleri, check-in, güvenlik kontrolleri faktörlerinden oluşmaktadır.) göstergelerinden gözlemleyebilirler. Yine bulanık operasyonel seviyede yöneticiler havalimanı kalitesini Giriş/park alanı ile Havalimanı/terminal unsurlarına ayrılan göstergeden gözlemleyebilirler. Yine bulgular incelenecek olursa Havalimanı/terminal faktörünün kalkış salonları faktörüne etkisi olduğu, kalkış salonları faktörünün önemli ticari hizmetler faktörlerine etkisi olduğu, önemli ticari hizmetler faktörünün bilgi hizmetleri faktörüne etkisi olduğu, bilgi hizmetleri faktörünün check-in hizmetleri faktörüne etkisi olduğu, check-in hizmetleri faktörünün ise güvenlik kontrolleri faktörüne etkisi olduğu ortaya konmuştur. Bu yaklaşım havalimanı kalite değerlendirme için yeni bir değerlendirme yöntemi olup yöneticilere rakipleri içindeki durumunu göstermeye yardımcı olmaktadır (Fernandes ve Pacheco,2008).

Jin- Woo Park (2007) tarafından iki farklı havalimanı için farklı bölümlerde bulunan yolcuların hizmet kalitesi algısını tespit etmek için varyans analizi ve t-testi kullanılarak yapılan çalışmada; yolcu algısını belirlemek için çok maddeli bir anket oluşturulmuştur. Anket, 32 değişken ve 11 boyut altında toplanmış, bu boyutların altı tanesi havalimanı servisi ile ilgilidir. Alınan sonuçlar Anova ve t-testleri, farklı havayollarını kullanan farklı sınıfta uçan ve kullanım sıklığına göre Koreli ve Avustralyalı yolcuların hizmet algısındaki farkı tespit etmek için kullanılmıştır. Araştırma bulgularına göre; yolcu algıları kullanılan havayolu şirketine yolcu sınıfına ve kullanım sıklığına göre önemli ölçüde farklılık göstermektedir (Jin- Woo Park 2007).

Barros ve arkadaşları (2007) tarafından Havalimanlarında aktarmalı yolculara sunulan hizmet düzeyinin değerlendirilmesi için regresyon analizi kullanılarak yapılan çalışmada elde edilen bulgular; transfer esnasında kontrol noktasında karşılaştıkları güvenlik personelinin nezaketi, kibar olmasına yolcuların önem verdiği ve bu durumun yolcuların ilgili havalimanın kalitesi ile ilgili ilk izlenimi verdiği, uçuş bilgi ekranlarının kalitesinin yolcular için önem taşıdığını, yön işaret gösterge ve levhalarının yolcuların kısa zaman içinde yönlerini bulmalarında önem taşıdığı, düşük düzeyde önem taşıyan ancak yolcuların oturabilecekleri koltuk sayısının

ihtiyaç olduğu tespitleri ortaya konmuştur. Sonuç olarak; regresyon analizi sonucunda, transfer yolcuları tarafından kullanılan hizmetlerle ilişkili faktörlerin göreceli önem derecesi belirlenmiştir. Bu önem derecesinin havalimanı genel hizmet düzeyine etkisi tespit edilmiştir (Barros ve arkadaşları ,2007).

Wang (2007) tarafından hava kargo sektöründe hizmet kalitesini geliştirmek amacıyla Faktör Analizi ve Kalite davranış sıralaması (QAR) , KFY (Kalite Fonksiyon Yayılımı), SERVQUAL kullanılarak bir çalışma yapılmıştır. Bu çalışmada hava kargo sektörü ihtiyaçları göz önüne alınarak Kalite Evi oluşturulmuştur. Faktör analizi, kalite evindeki değişken sayısını azalmak için farklı müşteri gereksinimlerini sınıflandırmak amacıyla, Kalite Davranış Sıralama (QAR) yöntemi ise, müşteri gereksinimlerin önceliğini belirlemek için kullanılmıştır. Müşteri istekleri anket uygulanarak değerlendirilmiştir. Uygulanan anket yapısı Parasuraman ve ark. (1991), geliştirdikleri SERVQUAL ölçeğine göre düzenlenmiştir. Müşteri ihtiyaçları (fiziksel servis,profesyonellik, doğruluk ve pozitiflik olarak 3 boyutta toplamıştır (Wang ,2007).

Correia ve Wirasinghe (2007) tarafından Sao Paulo uluslararası havalimanında check-in bölümünün iyileştirilmesi için LOS (Hizmet seviyesi methodunun geliştirmesi) yönteminin kullanılarak yapılan çalışmada nitel verileri nicel verilere dönüştüren fizyometrik bir ölçek geliştirilmiş. LOS nitel veriler, Sao Paulo havalimanında check-in de yapılan anketlerden alınmıştır. Check-in'e gelen her yolcudan “bekleme süresi, işlem süresi, yeterli alan” değişkenleri toplanmıştır. Bu yaklaşım kullanılarak, check-in iyileştirme çalışması yapılmıştır (Correia ve Wirasinghe, 2007).

Yine Türkiye`de Okumuş ve Asil (2007) tarafından gerçekleştirilen bir çalışmada, havayolu yolcularının beklentilerinin memnuniyet düzeylerine göre farklılık gösterip göstermediği incelenmiştir. Çalışma iki farklı grup üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada yolcuların memnuniyetleri üzerine etki eden faktörlerin farklılıkları diskriminant analizi ile incelenmiştir. Grupların sosyo-demografik özellikleri hakkındaki farklılıklar ki-kare testi ile anlaşılmaya çalışılmıştır. Çalışmada toplamda 511 katılımcıdan dönen anketler değerlendirilmiştir. “Yapılan analizler sonucu, yerli yolcuların genel memnuniyetleri üzerinde etkili olan faktörlerin önem sıralarına göre fiziksel unsurlar ve empati

faktörleri olduğu görülmüştür. Yabancı yolcuların genel memnuniyetleri üzerinde etkisi olan faktörler yine önem sıralarına göre güvenilir personel, anında hizmet, müşteriye tanıma/anlama ve inanılabilirlik faktörleri şeklindedir (Okumuş ve Asil, 2007, s. 151).

Fodness and Murray (2006), Havalimanı hizmet kalitesi için kavramsal bir model geliştirmek için anket, faktör ve güvenilirlik analizi ile havalimanı hizmet kalitesini ölçmek için bir ölçek geliştirilmiştir. Yolculardan ve gözlemler sonucu belirlenen 65 adet hizmet kalitesi kriteri, anket yardımıyla değerlendirilmiş ve en son üç boyut (fonksiyon, etkileşim, sapma) altında toplanmıştır (Fodness and Murray,2006).

Gkritza ve arkadaşları (2006) tarafından havalimanı güvenliği ile yolcu memnuniyeti arasındaki dengenin analiz edilmesi için yapılan araştırmada; güvenlik kontrollerinin etkinliği ve etkisinin müşteri memnuniyeti üzerinde anahtar faktör olduğu, güvenlik noktalarındaki bekleme zamanının azaltılmasının müşteri memnuniyetini arttırdığı, müşteri memnuniyetinin belirleyicilerinin statik olmadığı bulgularını ortaya koymaktadır (Gkritza ve arkadaşları, 2006).

Sohail ve Wahab (2005) tarafından King-Fayed havalimanında yolculuk sıklığına göre yolcuların hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla Anket, Tek yönlü Anova kullanılarak yapılan çalışmada yedili Likert ölçeği yardımıyla bir anket düzenlenmiştir. Tek yönlü Anova, çok sık yolculuk edenler ile daha az sıklıkta yolculuk eden yolcular arasında havalimanının vermiş olduğu hizmet arasında fark olup olmadığını tespit etmek için yapılmış olup bulgulara göre; az sıklıkta seyahat eden yolcular yönlendirme işaretlerini, iniş kalkış bilgi sistemlerini, havalimanın temizliğini, havalimanı içi yolların temizliğini, park alanlarının yeterliliğini, göçmenlik bürosu personelinin sunduğu hizmetleri, check-in işlemlerini, bekleme alanları hizmetleri düşük seviyede değerlendirmişler sık seyahat edenler yolcular ise park alanlarının yeterliliğini, havalimanın temizliğini, havalimanı içindeki hotel hizmetlerini ve yolcu check-in hizmetlerini düşük puanla değerlendirmişlerdir. Uçuş hizmetleri sık seyahat eden yolcular için beklenenden yüksek değerlendirilirken az sıklıkta seyahat eden yolcular beklenenden düşük değerlendirmişlerdir. Anons hizmetlerinin kalitesini sık seyahat eden yolcular az sıklıkta seyahat eden yolculara göre daha yüksek düzeyde değerlendirmişlerdir. Yemek kalitesini ise sık seyahat

eden yolcular az sıklıkta seyahat eden yolculara göre beklenenin üzerinde bir düzeyde değerlendirmişlerdir. Yiyecek fiyatlarını tüm katılımcılar yüksek düzeyde memnuniyetle değerlendirirken yine sık seyahat eden yolcular az sıklıkta seyahat eden yolculara göre daha yüksek düzeyde değerlendirmişlerdir. Yolcular ürün çeşitliliğinden, ürün fiyatlarından memnun olduklarını belirtmişler yine iki olgu içinde sık seyahat eden yolcular az sıklıkta seyahat eden yolculara göre daha memnuniyetini yüksek düzeyde değerlendirmişlerdir. Yolcular havalimanı temizliğinden memnun olmasalarda tuvaletlerin durumundan memnun kaldıklarını belirtmişlerdir. Sık seyahat eden yolcular park alanlarındaki güvenlikten memnun olduklarını belirtmişlerdir. Göçmenlik hizmetleri ve uçuş zamanlaması hizmetlerinin ziyaret sıklığını etkilediği bulguları ortaya konmuştur (Sohail ve Wahab, 2005, s. 482-493).

Yeh ve Kuo (2003) tarafından Asya pasifikte bulunan 14 büyük havalimanında yolcu hizmetleri kalitesini değerlendirmek için FMCM (Bulanık çok nitelikli karar verme) yöntemi kullanılarak yapılan araştırmada; yolcu beklentisini değerlendirmek için bir anket tasarlanmış, altı hizmet boyutu belirlenmiş ve tur rehberlerine uygulanmıştır. Kişilerin belirsiz ortamda karar verdikleri göz önüne alınarak hizmet kriterlerini ağırlandırmak için dilsel ifadeler ile değerlendirilmesi yapılmıştır. Tur operatörlerinden havalimanı yolcu hizmet performansına göre kıyaslaması istenmiştir (Yeh ve Kuo,2003).

Janic (2003) tarafından havalimanı yolcu terminallerinin hizmet kalitesini yönetmek ve değerlendirmek için bir yöntem geliştirmek amacıyla yolcu terminali içersinde hizmet kalitesi üzerinde etkisi olduğu düşünülen var olan ve planlanan zaman ve alan standartlarını belirtmişlerdir (Janic, 2003).

Francisa, Humphreysb ve Fryc (2002) tarafından farklı havalimanlarında performans ölçümü anket yolu ile ölçülerek havalimanı performans ölçümü iş, hizmet ve çevresel ölçümler olarak üç kategoride incelenmiştir. İş ölçümü, finansal verileri değerlendirmede, hizmet performansı, havalimanı operasyonlarını niteliksel ve niceliksel, değerlendirilmesinde çevresel performans ise havalimanı süreçlerini dış etkiler yönüyle değerlendirilmesinde kullanılmıştır. Hizmet ölçümü öznel kriterler (check - in memnuniyeti, terminal temizliği, v.b) ve nesnel kriterler (bekleme süresi, uçuş dakikliği, v.b) olarak ikiye ayrılmıştır (Humphreys ve Fry, 2002).

Rhoades, Waguespack ve Young (2000) tarafından Havalimanı hizmet endüstrisinin ana bileşenlerini tanımlamak için faktör analizi kullanılarak yapılan çalışmada, kalite faktörlerinin önem derecelerinin belirlenmesi için havalimanı operatörleri ve danışmaları için anket tasarlanmış olup elde edilen bulgular şu şekildedir; Yolcuların duty free hizmetleri ile özel servis hizmetleri an düşük önem derecesine sahip olmuştur. Buna karşılık en fazla önem derecesi verilen hizmetler ise; park etme, tuvaletler, bagaj alma üniteleri olarak tespit edilmiştir (Rhoades, Waguespack ve Young, 2000).

Vincent ve arkadaşları (2000) tarafından havalimanı restoranında hizmet kalitesini ölçmek amacıyla SERVQUAL kullanılarak yapılan çalışmada Hong-Kong havalimanı restoranında 630 kişiye anket uygulanmış. Ankette, 33 farklı hizmet kriteri, istenen servis, hizmet yeterliliği, yolcuların hizmeti nasıl alacağına ilişkin üç farklı yöntemle sorular sorulmuştur. Çalışmada restoranlar günlük yemek yeri, için, tam hizmet ve hızlı hizmet olarak üç kategoriye ayırmıştır. Sonuçta yolcuların her bir tip restorana için verdikleri algılanan ve beklenen hizmet değerleri arasında önemli derecede fark olduğu tespit edilmiştir. Yolcuların tam hizmet restoranların için restoranlarına göre oldukça yüksek beklentiye sahip olduğu görülmüştür (Vincent ve arkadaşları, 2000).

Park (1999) tarafından terminallerde sunulan hizmet performansı işlevsel standartları için bir metod geliştirmek amacıyla algı-beklenti modeli kullanılarak yapılan çalışmada yolcuların ortak davranışları grafiksel olarak gösterilmiştir (Park.1999).

Lee ve Kim (2003), gerçekleştirdikleri çalışmalarında havalimanlarındaki yolculara sunulan hizmetlerin kalitesi üzerinde durmuşlardır. Yazarlara göre bir havalimanındaki hizmet kalitesinin ölçülmesinde iki husus göz önünde bulundurulmalıdır. Bunlardan biri havalimanlarındaki hizmetlerin özellikleri ve diğeri söz konusu hizmetlerin ölçüldüğü sayısal değerlerin belirlenmesidir. Bunun için yolcu hizmet kalitesi endeksi-passenger service quality index (PSQI) kullanılmıştır. Incheon International Airport`ta gerçekleştirilen çalışmada, giden yolcular 500 tam puan üzerinden 381 puan verirken, gelen yolcular 500 tam puan üzerinden 374 puan vermişlerdir. Çalışmada yolcuların hizmet kalitesi açısından şu noktalara önem verdikleri görülmüştür; Yolun temizliği, Taksi, Ulaşım, İşaretler,

Alışveriş, yiyecek, Park imkanları, Ulaşım, Haberleşme ve Temizlik (Lee ve Kim, 2003)

Lemer (1992), havalimanı terminallerini değerlendirmede kullanılacak “yeterli performans” kavramının ne olabileceğini yöntemsel/sistemik ve teorik olarak sorgulamaya çalışmış, Bina Araştırmaları Kurulu (Building Research Board)’nun önerdiği çerçevede yolcu, havayolu şirketleri ve havalimanı işletmesini kapsayan bir performanslar çerçevesi kurgulamıştır. Yolcu terminali performansını tam olarak yansıtabilecek bütüncül bir istatistik yaklaşım ya da ölçümün olmaması, bina tasarımı ve işletmesi açılarından karmaşık alternatiflerin karşılaştırmalı olarak sınınamaması ve profesyonellerce yapılan tavsiyelerin karar vericilere ve halka açıklanamaması Lemer’i bu tip bir çerçeve hazırlamaya yöneltmiştir. Mevcut araştırma literatürü ve kendi kişisel uzmanlık bilgisine dayanarak Lemer, performans faktörlerinin yolcunun aşağıdaki konularda sahip olduğu bakış açılarından ölçülebileceğini ifade etmekte olup Tablo 3.5’de sunulmuştur.

Performans Faktörü	Açıklaması
Kompaktlık	Giriş-gate mesafesi, giriş-gate zamanı, zorluk (kat değişimleri, seçim noktaları, vb)
Gecikme	Servis süreleri, check-in, bagaj işlemleri vb; bekleme süreleri; beklemede çeşitlilik
Servis güvenilirliği	Servis düzeyi değişkenliği, uçuş öncesi gerekli zaman, bağlantılar için zaman, havayolu ve uçuş alternatifleri
Servislerin kabul edilebilirliği	işaretler ve görülebilirlik, mekânsal mantık, servis yargısı (kullanmadan önce ve sonra)
Fiyatlar	Yiyecek ve içecek, uçuş ücretleri, bağlantı ücretleri (Şehir içi, terminal içi), diğer ayrıcalıklı hizmetlerin fiyatları
Rahatlık ve canlılık	Kalabalık, ses düzeyleri-netliği-gürültü, ısı-nem düzeyleri, görsel karakter, yapılabilecek çeşitli eylemlerin olması, sosyalleşmeye etki eden faktörler.

3.6. Havalimanlarına Özel Hizmet Kalitesi Ölçümü ve SERVQUAL'in Uyumlaştırılması

Hizmet kalitesini ölçülmesinin zor bir konu olduğu alan yazında belirtmekle beraber hizmet kalitesini ölçmek ve değerlendirmek için hangi kriterlerin hangi özel hizmetlere ya da genel hizmetlere yönelik kullanılacağına ilişkin ortak bir görüş bulunmamaktadır. Bu noktada hizmet sunanlara, sunulan hizmet kalitesine ilişkin ölçüm yapabilmek için kabul görmekte olan genel hizmet kalitesi ölçüm yöntemi olan SERVQUAL ölçüm yöntemi (Parasuraman, Zeithhaml, ve Berry, 1988), geniş bir yelpazede sunulan hizmetlerin kendi özellikleri ile beraber ve dahi temel kalite alanlarını belirleyecek şekilde değerlendirebilmek için kullanılabilir (Stodnik ve Rogers, 2008, s. 117; Loiacono, Watson ve Goodhue, 2007, s.53). SERVQUAL ölçüm yöntemi algılanan hizmet kalitesinin beklenen kalite ile karşılaştırılması esası üzerine kurgulanmış olup ölçüm başlangıcında ilk olarak müşterilerin herhangi bir hizmete ilişkin beklentileri, sonra belirli bir hizmet işletmesinin sunduğu hizmete ilişkin algılamaları ölçülmekte ve beklentiler ile algılamalar arasındaki fark da hizmetin kalite düzeyini ifade etmektedir. Dolayısıyla, SERVQUAL ölçüm yöntemi hizmet kalitesini algılama ve beklenti düzeylerinin algısal değerleri arasındaki aritmetik farklara göre ölçüm yapmakta ve sonuçları değerlendirmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Parasuraman, Zeithhaml, ve Berry (1988) hizmet kalitesinin müşteriler tarafından nasıl değerlendirildiğini, bu değerlendirmeler esnasında hizmet sektörüne göre boyutların neler olduğunu ve dahi değişip değişmediğini ve müşterilerin beklentilerini etkileyen unsurların neler olduğunu açıklayabilmek adına bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Yapılan çalışma sonucunda müşterilerin algılaşım oldukları hizmet kalitesinin "müşteri beklentisi ile algısı arasındaki farklılık ölçüsü" olarak tanımlamışlar ve kişisel ihtiyaçlar, geçmiş deneyimler, sözlü iletişim ve dışsal iletişimlerin müşteri beklentisini belirleyen unsurlar olduğu tespit edilmiştir.

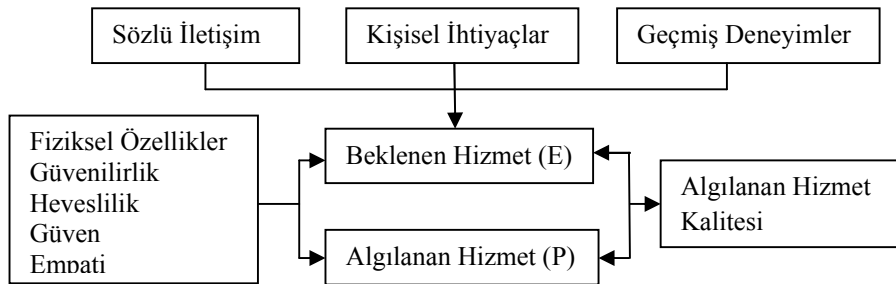
Parasuraman, Zeithhaml, ve Berry yaptıkları çalışmalar sonucunda hizmet kalitesini belirleyen on boyut önermişler takip eden 1988 yılındaki çalışmalarında ise; iletişim, yeterlilik, nezaket, inanılabilirlik ve emniyet arasında yüksek seviyede ilişki bulunduğunun tespit edilmesinden sonra anılan boyutları bir boyuta indirgeyerek güven boyutu olarak adlandırılmıştır. Benzer biçimde ulaşılabilirlik ve iletişim arasında yüksek düzeyde ilişki bulunmasından dolayı müşteriye anlama olarak adlandırarak

SERQUAL yöntemini beş boyuta indirgemişlerdir (Parasuraman, Zeithhaml, ve Berry, 1988). Bu boyutlar kısaca tablo 3.6'da gösterilmektedir;

Tablo 3.6:Parasuraman, Zeithhaml ve Berry (1988) ait beş hizmet kalitesi boyutu		
Boyut Adı		
Türkçesi	İngilizcesi	Açıklaması
Fiziksel Özellikler	Tangibles	Hizmet sunmada gerekn fiziksel olanaklar, araç ve ekipman ve personelin görünümü
Güvenilirlik	Reliabilty	Söz verilen hizmetin doğru, güvenilir şekilde yerine getirebilme yeteneği
Heveslilik	Responsiveness	Müşterilere yardım etme isteği ve hizmetin hızlı bir şekilde verilmesi
Güven	Assurance	Çalışanların bilgili ve nazik olması ve müşterilerde güven ve inanma duygusu uyandırabilme
Empati	Empathy	Müşteriye bireyselleştirilmiş dikkat ve ilgi göstermek

Kaynak; Parasuraman, Zeithhaml, ve Berry, 1988

Yapılan çalışma sonucunda beklenen hizmet kalitesinin yalnızca sözlü iletişim, kişisel gereksinimler ve geçmiş deneyimlere dayanmadığı aynı zamanda müşterilerin hizmete karşı algılarından oluştuğunu ortaya koymaktadır. Bu anlamda anılan ilişkiler biçimi Şekil 3.5'de aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir.



E>P: Tatmin edici olmayan algılanan hizmet kalitesi

E=P: Tatmin edici algılanan hizmet kalitesi

E<P: İdeal Algılanan Hizmet Kalitesi

3.6.1 Havalimanları İşletmeciliği için SERVQUAL'in Değerlendirilmesi

SERVQUAL ölçüm yönteminin kullanıldığı sayısız araştırmada ilk başta önerilen çok boyutlu yapıya ulaşılabildiği gibi ortaya çok daha az ya da daha fazla sayıda boyut da bu araştırmalarda çıktığı anlaşılmaktadır. Bir başka unsur ise, bazı araştırmalarda beş boyuta ulaşılsa da boyutları oluşturan ifadelerin her zaman ilgili oldukları boyutların ölçümü içinde kullanılmadıkları da gözlemlenmektedir. Bu durumun nedeni incelendiğinde; Babakuş ve Boller (1992, s. 257)'e göre araştırmaların hizmet sektörünün farklı alanlarında yapılmasından kaynaklandığı öne sürülmüştür. Dolayısıyla bütün hizmet işletmeleri için tek bir ölçme aracı kullanmak yerine, ilgili özel alana göre yapılandırılan farklı ölçüm araçlarının kullanılması gerektiğini (Babakuş ve Boller, 1992, s. 257) vurgulamışlardır. Lam (2002, s. 47) farklı amaç, ihtiyaç ve kültürel geçmişe sahip müşterilerin kalite algılamalarının da farklılık gösterebileceği ve bu sebeple beklentilerin farklı yorumlanabilme ihtimali üzerinde durmaktadır. Diğer yandan, aynı boyutlara ulaşamamasının kullanılan ölçeklerdeki yapısal geçerlilik sorununun bir göstergesi olduğu belirtilmekte olup SERVQUAL ölçüm yönteminden faydalanılarak farklı hizmet işletmelerine yönelik olarak yapılan araştırmada, ölçek'te yer alan bazı ifadelerin hizmet türüne göre uyarlanması gerektiği (Ertürk, 2011, s. 96) ifade edilmektedir.

Spesifik alanlarda sunulan hizmetlerin kalitesinin değerlendirme işi esasen her bir boyutta bulunan hizmetlerin özelliklerini yansıtan gelişmeyi içermesi beklenir. Havalimanı üzerine yapılan alan yazın incelemesi havalimanı hizmet kalite beklentileri ile var olan durum arasındaki ilişkiyi belirlemek için kullanılacak değerlendirme kriterlerini seçmeye izin vermektedir (Pabedinskaite ve Akstinaite, 2014; s. 404).

Yukarıda yer alan tespitin ışığında havalimanı boyunca sunulan hizmetlere ilişkin kriterlerin beş SERVQUAL boyutuna ve havalimanı hizmet süreçlerine göre Pabedinskaite ve Akstinaite (2014) tarafından gruplandırılmış hali Tablo 3.7'de gösterilmektedir.

Tablo 3.7: Havalimanı Hizmet Kalitesi Maddelerinin SERVQUAL Boyutlarına Göre Tasnifi

Boyut	Kriterler
Fiziksel Özellikler	Uçak iniş hizmetleri; Pist parametrelerinin iniş ve kalkışa uygunluğu (pist sayısı, pistin ve taksi yolunun genişlik ve uzunluğu) Uçak park hizmetleri; Uçak park yerlerinin uçaklar için yeterliliği, Uçak yer hizmetleri; Uçaklar için kullanılan ekipmanların yeni olması Uçak ve yolcu güvenliği; Havalimanı iniş kalkış ekipmanlarının kullanımı, yer hizmetlerin çeşitliliği ve yeterliliği, hava aracı ve yolcu güvenliği,
Güvenilirlik	Uçak iniş hizmetleri; Havalimanının inişler için kategori II (düşük görüş) sahip olması, inişler için uygun ve güvenli bir şekilde hazır olması, havaalanının hızlı taksi için konuş durumunun uygunluğu, saat başı iniş ve kalkışların sayısının optimisasyonu vb.
Heveslilik	Danışman ve teknik hizmet desteği,
Güvence	Operasyon personelinin, teknik personelin, güvenlik personelinin, danışman personelinin yeterliliği
Empati	Havayolu hizmetleri için irtibat personeli görevlendirmesi, uçuş bilgilerinin güncel olması ve korunması

Kaynak: Pabedinskaite ve Akstinaite, 2014, s. 405.

Pabedinskaite ve Akstinaite (2014) tarafından havalimanı hizmetlerine göre gruplandırılmış tablo incelendiğinde havalimanlarında sunulan teknoloji tabanlı uçuş destek hizmetleri ve bu hizmetlerin sağladığı uçuş ve yer emniyeti gibi konuların daha ziyade havalimanı hizmet ölçümü bakımından değerlendirildiği görülmektedir. SERVQUAL ölçümü içinde gruplandırılan havalimanı hizmet kalitesi ölçümünün havalimanı gibi farklı boyutları bir arada toplayan bütünleşik bir yaklaşımla (Chenhall, 2005, s. 395; Kim ve Mauborgne, 2002, s. 78) değerlendirilmesine ihtiyaç duyulduğu bir hizmet sektöründe yukarıdaki tabloda ifade edilen kısımları ile havalimanı hizmetlerinin bir bölümüne odaklı olduğu düşünülmektedir.

3.6.2 Havalimanlarına Özel Hizmet Kalitesi Ölçüm Yazımındaki Boşluklar

Havalimanı işletme sistemine ve hizmet sunumları incelenecek olursa; yolculardan hava yollarına, taxi hizmetlerinden apron hizmetlerine, uçak iniş ve kalkışı içeren trafik hizmetlerine, uçak park hizmetleri ve uçak bakım hizmetlerine, pist onarım bakım hizmetlerine, kuş, ot ve kar-buzlanma ile mücadele hizmetlerine, yolcu-terminal hizmetlerinden uçuş emniyeti ve radar yaklaşma hizmetlerine, araç

kiralamadan park hizmetlerine kadar geniş bir hizmet yelpazesinde hizmet sunulduğu görülecektir. Bu denli geniş bir yelpazede hizmet sunumunun gerçekleştiği havalimanlarında havalimanı hizmet kalitesi ile ilgili yolcu algısını direk ve dolaylı etkileyen bir çok hizmet unsurunun olduğu ve dolayısıyla havalimanlarının karışık ve karşılıklı etkileşim halinde olan havayolu, yolcu, hizmet acentaları ve diğer havacılık irtibatlı faaliyetlerden oluştuğunu görülecektir (Akwei ve ark, s. 545-546).

Yukarıda bahsedilen geniş çerçevedeki ilgili hizmetlerin kalite değerlendirilmesi yapılırken hizmet kolunun yönetilmesi ve planlanabilmesi adına hizmet kalitesi ölçeğinin çok boyutlu (Bourne, Neely, Mills ve Platts, 2003, s. 247) ve havalimanı hizmet kalitesi ölçeğine ait her bir boyutunun da hizmetin özelliklerini yansıtan unsurlara sahip olması gerektiği (Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2007) ve havalimanı hizmet kalitesi ölçümü için farklı boyutları bir arada toplayan bütünlük bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğu (Chenhall, 2005, s. 395; Kim ve Mauborgne, 2002, s. 78) ifade edilmektedir.

Gerek alanyazında tespiti bulunan havalimanı hizmet kalitesi ölçümü için farklı boyutları bir arada toplayan bütünlük bir yaklaşıma ihtiyaç duyulması gereksede geniş çerçevede yürütülen hizmet faaliyetlerinin bulunması sonucunda konuya gösterilen ilgi ve çalışmalar sonucunda havalimanı hizmet kalitesi ölçümlerinin bazı araştırmacılar tarafından (Pabedinskaite ve Akstinaite, 2014) havalimanında sunulan teknoloji tabanlı uçuş ve destek hizmetleri ve bu hizmetlerin sağladığı uçuş ve yer emniyeti gibi konuları ile bireysel unsurlar (check-in, lounge hizmetleri gibi) üzerinden elde edilen kara tarafı ve hava tarafı unsurlarının (park alanları, yön ve işaret göstergeleri, güvenlik noktaları, yürüme ve taşıma bantları vb) göz ardı edilerek (Tsai ve diğerleri, 2011; Yu, 2004) değerlendirilmekte olduğu gözlemlenmiştir.

Alan yazında da belirtildiği üzere yapılmakta olan çalışmanın havalimanı hizmet kalitesinin ölçümüne yönelik olarak havalimanında bulunan kara tarafı terminal binasının sunduğu fiziki imkanlar (aydınlık düzeyi, ses konforu, sıcaklık seviyesi, temiz hava durumu vb.) ile terminal binası personelinin iletişim becerileri ve terminal binası güvenlik hizmetlerinin, danışma görevlilerinin hazır bulunuşluğu ve iletişim becerilerinin, bagaj arabalarının sayıca yeterli olması, bilet satış hizmetleri (bilet satış noktalarını yeterli olması, satın alma, değiştirme ve geri iadenin kolay olması), check-in hizmetleri (hızlı olması, check-in esnasında kuyruk

olmaması, personelin iletişim becerileri), araç kiralama hizmetlerinin yeterliliği, araç park yerlerinin yeterliliği, havalimanlarının geniş bir alana yayılı olması neden ile yolcuların ulaşımını rahatlatan yürüyen merdiven asansör ve yürüme bantlarının yeterliliği, havalimanı içinde yolcuların ilgisi dahilinde olan birimlerin konuş durumlarının uygunluğu, para çekme makinelerine erişim kolaylığı ve internet hizmetinin sunulması gibi bir çok hizmet unsurlarını ölçülmesini ortaya çıkarması beklenmektedir.

Yine belirtilen şekli ile havalimanlarının hem hava hem de kara tarafında yolculara rehberlik eden yön ve işaret göstergelerinin yönlendirme bakımından yeterliliği ile havalimanı hava tarafında ile ilgili olarak alan yazında yer almayan ancak hizmet sunumlarının var olduğu; uçuş bilgisi sunum hizmetlerinin (sayıca yeterli olması, erişim kolay olması, anlaşılır olması), bekleme salonlarında bulunan oturma elemanlarının konforlu ve temiz olması, alış veriş birim hizmetleri (fiyatların uygun olması, ürünlerin kaliteli ve çeşitli olması), dinlenme ve eğlenece hizmetleri (çocuk oyun imkanlarının yeterliliği, sigara içme alanlarının yeterliliği, temziliği ve erişim kolaylığı), ibadet yerlerinin hazır olması (temiz, erişiminin kolay olması), yolcuları uçaklara taşınması esnasında sunulan hizmetlerin (taşıma araçlarının hızlı, emniyetli olması, uçağa biniş merdivenin emniyetli olması), engelli yaşlı ve hasta yolcuların taşınması için özel araçlar kullanılması ve ayrı personel tarafından hizmet sunulması, refakatsiz yolcu hizmetlerinin güvenli olması, yurt dışı çıkış ve gümrük işlemlerinin hızlı olması gibi hizmetlerin ölçülmesini bu çalışmanın ortaya koyacağı ölçeğin ölçmesi öngörülmektedir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Alan yazın incelendiğinde kalitenin ölçülmesi ve değerlendirilmesi için ne gibi kriterlerin kullanılması gerektiğine ilişkin bir fikir birliği olmamasına rağmen sunulan hizmetlerin kalitesini değerlendirmenin kompleks bir problem olduğu anlaşılmaktadır. Bu noktada işletmenin güçlü ve zayıf yanlarını tanımlamak için hizmet sunanlara yardımcı olmak adına hizmet kalitesi ölçümünde yaygın olarak kabul görmekte olan ölçme sistemlerinin başında Parasuraman ve ark. (1985 ve 1988)'nin ortaya koydukları SERVQUAL ölçüm yöntemi gelmektedir.

SERVQUAL ile hizmet kalitesinin ölçümü için yapılan çalışmalarda hizmet kalitesinin 10 boyutta yer almaktadır (Parasuraman ve ark., 1985). Devam eden çalışmalarda hizmet kalitesinin genel ölçümü için bu boyutların sayısı azaltılmıştır. Sonuçta “fiziksel unsurlar, güvenilirlik, heveslilik, güven telkin etme ve empati” olmak üzere hizmet sağlayan tüm hizmet işletmelerinde geçerli olabilecek beş boyutlu bir yapıya indirgemiş oldukları görülmektedir. Ölçekte bu beş boyuta ait toplam 22 adet değişken yer almaktadır. 22 adet değişkene ait beklenti ve algı düzeylerinin ölçümünde genellikle beşli likert ölçek tercih edilmektedir (1=Çok Düşük, 2=Düşük, 3=Orta, 4=Yüksek, 5=Çok Yüksek).

Parasuraman ve ark., 1985'de hizmetin türüne bakılmaksızın müşterilerin bir çok durumda hizmetin aynı özelliklerinin değerlendirdiğini ortaya koymuşlardır. İşletme müşterilerine sağlanan hizmetin kalitesini değerlendirmek üzere SERVQUAL ölçüm yöntemi geliştirilmiş ve yapılan araştırmalar sonucunda SERVQUAL ölçüm yöntemi ile tanımlanan hizmet kalitesi değerlendirme boyutlarının (fiziki, güvenilirlik, cevap verebilirlik, güvence ve empati) çok çeşitli hizmet işletmelerinin kalitesinin değerlendirilmesine kalitenin temel alanlarını tanımlayarak ve sunulan hizmetlerin belirli özelliklerini yansıtan değerlendirme sistemini yaratarak adapte edilebileceği sonucuna varılmıştır (Stodnick ve Rogers, 2008; Loiacono, Watson ve Goodhue, 2007; Parasurama, Zeithaml ve Malhotra, 2002; Yoo ve Donthu, 2001).

Havalimanları incelendiğinde geniş bir yelpazede sunulan hizmet tesisleri ve hizmet çeşitliliğinin havalimanlarını karmaşık sistemler bütünü halinde işlediği ve bu

sebepten dolayı havalimanı hizmet kalitesi beklentileri ile var olan durum arasındaki ilişkinin ölçümü için kullanılacak değerlendirme kriterlerini belirleme durumunu havalimanı işletmesi hizmetleri özelliklerine göre belirlenmesi gerektiği görülmektedir. İfade edilenlerin paralelinde bu araştırma genel kabul görmüş hizmet kalitesi ölçüm modeli olan SERVQUAL ölçüm yöntemi, havalimanı işlemleri hizmet kalitesinin ölçülmesi amacıyla kullanılmış olup model alınan SERVQUAL ölçüm yöntemine havalimanı işletmeleri şartları dikkate alınarak sorular üzerinden ilaveler ve değişiklikler yapılmıştır.

4.1.Araştırma Evren ve Örneklemi

Bu araştırma evrenini Türkiye genelinde bulunan 54 havalimanını kullanan ve Türkiye Cumhuriyeti vatandaşı olan yolcular oluşturmaktadır. 2015 yılı kasım ayı sonu itibari ile 169.364.831 milyon yolcu anılan havalimanlarını kullanmış olup evrende bulunan elemanların belli bir olasılık ve eşit şansla seçilme olasılığı olmadığından araştırmanın örnekleme; 2015 yılında 12.139.788 milyon yolcu ve 86.998 uçak trafiğine ev sahipliği ile ülkenin en işlek beşinci (İstanbul-Atatürk, Ankara Esenboğa, İstanbul-Sabiha Gökçen ve Antalya) havalimanı olan ve kargo trafiği bakımından ise 144.201 ton ile ülkedeki havalimanları arasında dördüncü bulunan ve bu özellikleri ile 54 havalimanı arasında uygun veri kaynağını sağlayabilecek havalimanlarından biri olduğu düşünülen İzmir Adnan Menderes Havalimanında bulunan giden yolculardan kolayda örneklem yöntemi ile belirlenen 250 yolcu oluşturmaktadır.

4.2. Veri Toplama Aracı

Hizmet sektöründe yer alan ilgili hizmetlerin kalite değerlendirilmesi yapılırken hizmet kolunun yönetilmesi ve planlanabilmesi adına ölçeğin çok boyutlu (Bourne, Neely, Mills ve Platts, 2003, s. 247) ve ölçeğe ait her bir boyutunun da hizmetin özelliklerini yansıtan kriterlere sahip olması gerektiği (Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2002) ve havalimanı hizmet kalitesi ölçümü için farklı boyutları bir arada toplayan bütünleşik bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğu (Chenhall, 2005, s. 395; Kim ve Mauborgne, 2002, s. 78) ifade edilmektedir.

Öte yandan hava taşımacılığı sektöründe yolcu merkezli algı araştırmalarına yönelik artan bir ilgi olduğu (Tsai ve ark., 2011, s. 1) ve yolcu memnuniyet düzeylerini azami seviyeye çıkarmak için yine yolcular üzerinden veri toplanması gerektiği (Correia ve Wirasinghe, 2004, s.2., Park, 1999, s. 74) işaret edilmekte olup

alan yazın incelendiğinde ise havalimanı hizmet kalitesi ölçümlerinin bireysel unsurlar (check-in, lounge hizmetleri gibi) üzerinden elde edilerek kara tarafı ve hava tarafı unsurlarının (park alanları, yön ve işaret göstergeleri, güvenlik noktaları, yürüme ve taşıma bantları vb) göz ardı edilerek (Tsai ve ark, 2011; Yu ve Oum, 2004) değerlendirilmekte olduğu gözlemlenmiştir.

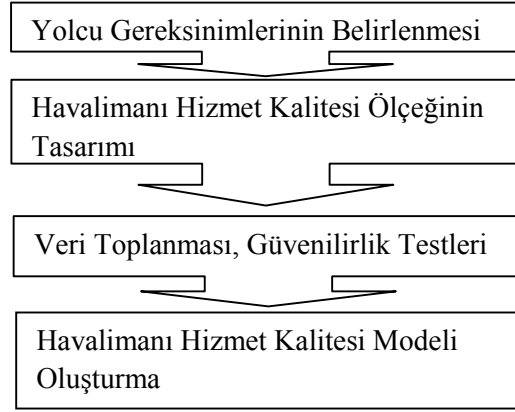
Havalimanlarının yolculardan hava yollarına, taxi hizmetlerinden apron hizmetlerine, yolcu hizmetlerinden uçuş emniyeti ve radar yaklaşma hizmetlerine, araç kiralamadan park hizmetlerine kadar geniş bir hizmet yelpazesinde hizmet sunduğu göz önünde bulundurulacak olursa havalimanı hizmet kalitesi ile ilgili yolcu algısını etkileyen bir çok unsurun olduğu gözlemlenmiş olacaktır. Tüm bu unsurların bir ölçek içerisinde ölçme aracı olarak kullanılmasının gerçekçi olmayacağından hareketle ve dahi araştırma amacına ulaşabilmek için öncelikle alan yazın taraması, uzman görüşleri ve havalimanı yöneticileri ile yapılan görüşmeler (Tam ve Lam, 2004, s. 183, Yeh ve Kuo, 2003, s.38) sonucunda havalimanı hizmet kalitesini ölçmeyi sağlayacağı öngörülen ölçek maddelerine ulaşılmıştır.

Bu araştırmanın verileri alan yazın taraması ve uzman görüşleri alınarak hizmet sektörünün özelliklerini içeren ve araştırmacı tarafından geliştirilen "Havalimanı Hizmet Kalitesi" adlı ölçme aracı uygulanarak elde edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçme aracının kullanılabilirlik geçerliliği ve anlaşılabilirliği için Sosyal Bilimler Alan uzmanları ile Havalimanı İşletmeleri Kalite Uzmanlarının görüşlerine başvurularak örnekleme uygulanmıştır.

Araştırmaya konu olan ölçek için Havalimanı Hizmet Kalitesini ölçeceği düşünülen maddeler toparlanmış olup anılan bu maddelerde yer alan bazı kalite değerlendirme kriterleri direk alan yazın kaynağından, bazıları ise havalimanı hizmet servisleri yerinde gözlemlenerek ve özellikleri yukarıda belirtilen uzman görüşleri nezaretinde incelenerek araştırmacı tarafından formüle edilmiştir.

Oluşturulan bu taslak ölçeğin havalimanı hizmet kalitesini ölçüp ölçmediğine dair İzmir Adana Menderes Havalimanı İşletmeleri Havalimanı Kalite bölümünde görev yapan alan uzmanların görüşleri ve onayları alınmıştır. Oluşturulan ölçek anket biçiminde farklı hazır bulunuşluk seviyesinde bulunan giden yolculara uygulanmıştır. Katılımcılar ölçme aracını 5 puanlı Likert tip ölçek (1:Kesinlikle Katılmıyorum ile 5:Kesinlikle Katılıyorum) üzerinden değerlendirmişlerdir. Şekil 4.1'de çalışmanın şematik gösterimi sunulmaktadır.



Hizmet sektöründe yer alan ilgili hizmetlerin kalite değerlendirilmesi yapılırken hizmet kolunun yönetilmesi ve planlanabilmesi adına ölçeğin çok boyutlu (Bourne, Neely, Mills ve Platts, 2003, s. 247) ve ölçeğe ait her bir boyutunun da hizmetin özelliklerini yansıtan kriterlere sahip olması gerektiği (Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2002) ve havalimanı hizmet kalitesi ölçümü için farklı boyutları bir arada toplayan bütünlük bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğu (Chenhall, 2005, s. 395; Kim ve Mauborgne, 2002, s. 78) gerekçesi ile uzman görüşü, havalimanı hizmetlerinin yerinde incelenmesi ve Sosyal bilimler Alan uzmanları yapılan değerlendirmeler sonucu toparlanan 72 madde ve kaynağı Tablo 4.1'de sunulmuştur.

Tablo 4.1: Havalimanı Hizmet Kalitesi Maddeleri ve Kaynağı		
1	Havalimanına ulaşım kolaydır.	Pabedinskaite ve Viktorija, 2014
2	Terminal binası	ilgi çekicidir.
3		kaliteli duygusunu verir.
4		ambiyansı konfor duygusunu verir.
5		personeli iletişim becerisine sahiptir
6		internet imkanı yeterlidir.
7		içinde güvenlik duygusu hissedilir.
8		içi temizdir.
9		ses konforu yeterlidir.
10		sıcaklık seviyesi yeterlidir.
11		aydınlık düzeyi yeterlidir.
12		içinde temiz hava hissedilir.
13		Danışma

	görevlisi		arkadaşları, 2011	
14		iletişim becerisine sahiptir.	Kuo ve Yeh, 2003, Barros ve arkadaşları, 2007, Badawi, 2012, Gupta ve arkadaşları, 2013, Tsai ve arkadaşları, 2011	
15	Bagaj arabaları(na)	sayıca yeterlidir	Tsai ve arkadaşları, 2011; Kuo ve Yeh, 2003	
16		ulaşım kolaydır		
17	Bilet satış noktaları(nda)	yeterlidir.	Correia ve arkadaşları, 2008	
18		bilet satın alma hızlıdır.		
19		bilet değiştirme hızlıdır.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.	
20		bilet geri iade kolaydır.		
21		kaşe, kontrol hızlıdır.		
22	Check-in işlem (noktalarının)	sayısı yeterlidir.	Lubbe ve arkadaşları, 2011; Fernandes ve Pacheco, 2008	
23		hızlıdır.		
24		sırasında kuyruk oluşmaz		
25		personeli iletişim becerilerine sahiptir.	Fernandes ve Pacheco, 2008	
26	Güvenlik	noktası sayıca yeterlidir.	Kuo ve Yeh, 2003, Barros ve arkadaşları, 2007, Pabedinskaite ve Viktorija, 2014,	
27		personeli iletişim becerisine sahiptir.	Tsai ve arkadaşları, 2011	
28	Uçuş bilgi ekranları(na)	sayıca yeterlidir.	Kuo ve Yeh, 2003, Barros ve arkadaşları, 2007, Tsai ve arkadaşları, 2011	
29		erişim kolaydır.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.	
30		anlaşılırdır.	Kuo ve Yeh, 2003	
31	Anons	anlaşılırdır.	Barros ve arkadaşları, 2007	
32		yeterlidir.		
33	Bekleme alanlarında bulunan oturma elemanları	sayıca yeterlidir.	Badawi, 2012, Barros ve arkadaşları, 2007; Fernandes ve Pacheco, 2008; Chang, 2012, Gupta ve arkadaşları, 2013	
34		konforludur.		
35		temizdir.		
36	Alışveriş birimlerinde satılan ürünler(in)	fiyatları uygundur.	Badawi, 2012, Tsai ve arkadaşları, 2011	
37		satılan ürünler kalitelidir.	Gupta ve arkadaşları, 2013	
38		satılan ürünler çeşitlidir.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.	
39		wc'ler (e)	sayıca yeterlidir	Tsai ve arkadaşları, 2011; Fernandes ve Pacheco, 2008
40			erişim kolaydır.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
41	Dinlenme-Eğlence yerlerinde	kafeler (in)	sayıca yeterlidir.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
42			fiyatları uygundur.	Kuo ve Yeh, 2003; Fernandes ve Pacheco, 2008
43			kaliteli duygusunu verir.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
44			personeli ilgilidir.	Kuo ve Yeh, 2003;
45			sayıca yeterlidir.	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
46	temizdir.			
47		erişim kolaydır.		
48	sigara içme alanları(na)	sayıca yeterlidir.	Lubbe ve arkadaşları, 2011,	
49		temizdir.	Lubbe ve arkadaşları, 2011,	

50			erişim kolaydır	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
51			çocuk oyun imkanları yeterlidir.	Lubbe ve arkadaşları, 2011
52	Yolcu hizmetleri bakımından	uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuları(n)	taşıma araçları yeterlidir	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.
53			taşınması hızlıdır.	
54			uçığa taşıma işlemi emniyetlidir.	
55		uçığa biniş merdivenleri emniyetlidir		
56		engelli ve yaşlıların	uçığa bindirilmesi için kullanılan araçlar yeterlidir.	
57			için ayrı personel tarafından hizmet verilmesi uygundur.	
58		VIP yolcu hizmetleri yeterlidir.		
59		refakatsiz çocuk hizmetleri yeterlidir.		
60		özel durumlu(hasta vb.) hizmetleri yeterlidir.		
61		gümrük işleri hızlıdır.		
62	yurt dışına çıkış işlemleri sırasında kuyruk oluşmaz.		Rhoades, Waguespack ve Young (2000)	
63	Araç kiralama hizmetleri yeterlidir.		Kuo ve Yeh, 2003, Tsai ve arkadaşları, 2011	
64	Araç park yerleri yeterlidir.		Tseng, Ho ve Liu, 2008; Fernandes ve Pacheco, 2008	
65	Yürüyen merdiven, asansör ve yürüme bantları	ulaşımı rahatlatır	Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.	
66		yeterlidir		
67	İlgili yerlerin birbirine olan yürüme mesafeleri uygundur.		Tsai ve arkadaşları, 2011; Tam ve arkadaşları, 2010	
68	Para çekme makineleri(ne)	sayıca yeterlidir.	Kuo ve Yeh, 2003, Tsai ve arkadaşları, 2011	
69		erişim kolaydır.		
70	Yön ve işaret göstergeleri gitmek istenen noktaya yönlendirme bakımından yeterlidir.		Tsai ve arkadaşları, 2011, Lubbe ve arkadaşları, 2011, Gupta ve arkadaşları, 2013,	
71	Lounge/salon hizmetleri yeterlidir.		Uzman görüşü alınarak araştırmacı tarafından oluşturulmuştur.	
72	Havalimanı içerisindeki ünitelerin(güvenlik noktası, check-in, danışma) yerleşimi uygundur.		Tsai ve arkadaşları, 2011; Lubbe ve arkadaşları, 2011; Fernandes ve Pacheco, 2008	

4.3. Verilerin Toplanması

Ölçme aracı Adnan Menderes Havalimanında bulunan giden yolculara yüz yüze görüşülerek araştırmanın kısa amacı açıklandıktan sonra uygulanmıştır. Uygulanan ölçme aracı katılımcılar tarafından doldurulduktan sonra ölçme araçları toplanmıştır. Araştırma 2015 yılı içerisinde Eylül- Aralık arasında İzmir Adnan Menderes Havalimanından istifade eden giden yolcular ile sınırlı olup veriler en yoğun ve değişken grubu temsil eden yolcu grubu ve yolcu grubu içinde de kendisinden görüş alınabilecek durumda olan ve en hareketsiz konumda olacağı düşünülen giden yolcu değerlendirmeleri hedef alınarak toplanmıştır.

4.4. Müşteri Bölümlendirilmesi

Bu araştırmanın esas amacını havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesini ölçmek için kullanılabilecek bir ölçek ortaya koymak oluşturmaktadır. Bu esasa uygun bir biçimde yürütülen çalışmada ayrıca ankette yer alan demografik özellikler üzerinden algılanan hizmet kalitesinde farklılık olup olmadığı da ortaya konmaya çalışılmıştır. Araştırmanın demografik özellikler üzerinden havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin yolcu algılarının farklılaşp farklılaşmadığının incelenmesinin önem taşıdığı düşünüldüğünden bu bölümde yer verilmiştir. Bu maksatla araştırmaya katılan yolcuların *"havalimanı işletmelerinde sunulan hizmetlere ilişkin algıladıkları hizmet kalitesi yaşlarına, cinsiyetlerine, medeni durumlarına, aylık gelir durumlarına, eğitim durumlarına, uçuş sıklıklarına göre anlamlı farklılık göstermekte midir?"* sorusuna cevap aranmıştır.

BEŞİNCİ BÖLÜM

ANALİZLER VE BULGULAR

5. ANALİZLER VE BULGULAR

Araştırma amacını elde etmek adına Keşifsel faktör analizi ve Doğrulayıcı Faktör Analizi kullanılmış olup analizler doğrultusunda elde edilen veriler; verilerin faktör analizine uygunluğunun değerlendirilmesi, faktör deseninin belirlenmesi, keşifsel faktör analizi, güvenilirlik testleri, yapısal faktör modellemesi ve uyumlaştırma analizleri, ölçek saflaştırma ve temel bileşenler analizi, doğrulayıcı faktör analizi, faktörlerin adlandırılması, ölçeğe ilişkin korelasyon matrisinin hesaplanması, demografik özelliklere göre hizmet kalitesi testleri başlıkları altında verilmiştir.

5.1. Verilerin Faktör Analizi İçin Uygunluğunun Değerlendirilmesi

Kaiser-Meyer-Olkin değerinin yüksek olması, ölçekteki her bir değişkenin, diğer değişkenler tarafından mükemmel bir şekilde tahmin edilebileceği anlamına gelir. Değerlerin sıfır ya da sıfıra yakın çıkması durumunda, korelasyon dağılımında, bir dağınıklık olduğu için bu değerlere dayalı olarak yorum yapılamaz. Kaiser-Meyer-Olkin testi sonucunda, değer 0.50'den düşük olması halinde faktör analizine devam edilemeyeceği yorumu yapılır (Çokluk ve ark., 2012, s. 207).

Kaiser-Mayer-Olkin (KMO) Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği		800
	Ki-Kare	7089,84
	S.S:	1485,00
	Anlamlılık düzeyi	000
Cronbach'ın Alfası		946

Field (2000) de Kaiser-Meyer-Olkin testi için 0.50 değerinin alt sınır olması gerektiğini ve $KMO \leq 0.50$ için veri kümesinin faktörlenemeyeceğini belirtmiştir. Bu doğrultuda Barlett Testinin anlamlı ve Kaiser-Meyer-Olkin Testinin ise 0.50'den büyük çıkması beklenmektedir. Barlett Testi ve Kaiser-Meyer-Olkin testi sonuçları Tablo 5.1'de verilmiştir. Tabloda 5.1'de görüldüğü gibi KMO değeri .8 olarak tespit edilmiş ve bu değer örneklem büyüklüğünün faktör analizi için "çok iyi" (Çokluk ve ark., 2012, s. 207) olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca Barlett küresellik testi sonuçları incelendiğinde Ki-kare $X^2_{(253)} = 7089,84$; ($p < .01$) değerinin anlamlı

olduğunu göstermektedir. Cronbach'ın alfası değeri .946 olduğundan verilerin güvenilirliğinin oldukça yüksek olduğu söylenebilir. Büyüköztürk (2010) bu değerin .70 ve üzeri olmasının yeterli olacağını belirtmektedir. Bu bağlamda, verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiğini ve değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli bir ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır.

5.2. Faktör Desenini Belirlenmesi

Havalimanı Hizmet Kalitesi ölçeğinin faktör desenini ortaya koymak amacıyla veri indirgeme yöntemi olarak faktör analizi; rotasyon yöntemi olarak da dik döndürme yöntemlerinden maksimum değişkenlik (varimax) seçilmiştir.

5.2.1.Keşifsel Faktör Analizi

Ölçeğin faktör sayısı belirlendikten sonra maddelerin faktörlere dağılımı incelenmiştir. Maddelerin hangi faktörde güçlü korelasyonun olduğunu belirlemek için döndürülmüş bileşenler matrisi (rotated component matrix) oluşturularak maddelerin binişiklik ve faktör yük değerlerinin kabul düzeyini karşılayıp karşılamadığı incelenmiştir. Bir maddenin binişik olması için iki durumun gerçekleşmesi gerekir. Bunlardan birincisi, bir maddenin birden fazla faktörde kabul düzeyinin yüksek yük değeri vermesidir. İkincisi ise maddenin iki ya da daha fazla faktörde sahip olduğu yük değerleri arasında farkın .1'den küçük olmasıdır (Çokluk ve ark., 2012, s. 233). Havalimanı Hizmet Kalitesi Ölçeğinin faktör desenini ortaya koymak amacıyla yapılan keşifsel faktör analizinde, faktör yük değeri .40 olarak belirlenmiştir.

Yapılan döndürülmüş bileşenler matrisi analizi sonucu bütün maddelerin yük kabul düzeyinin (.40) yüksek değerde olduğu ve M3, M15, M16, M22, M24, M25, M27, M29, M33, M40, M41, M43, M44, M49, M65, M67 ve M71 maddelerinin iki yük değeri arasındaki farkın .1'den küçük olmasından dolayı bu maddelerin binişik olduğunu göstermekte ve sonuç olarak bu maddelerin tek bir özelliği ölçmediğinden bu maddeler analiz dışı bırakılarak Dik Döndürme-Varimax analizi yapılmıştır.

İfade edilen maddelerinin analiz dışı bırakılarak yapılan analizler sonucunda elde edilen faktör deseni, maddelerin faktör yük değerleri ve ortak varyansları Tablo 5.2'te verilmiştir.

Madde	Dik Döndürme-Varimax						Ortak Faktör Varyansı (h ²)
	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Faktör 5	Faktör 6	
M56	,871						.53

M58	,838						.63
M59	,822						.61
M60	,818						.52
M57	,611						.46
M31	,735						.55
M32	,684						.50
M63	,668						.35
M48	,635						.46
M45	,603						.66
M37	,597						.68
M7	,580						.63
M46	,576						.59
M50	,574						.44
M34	,535						.51
M66	,532						.67
M38	,498						.59
M10		,833					.46
M9		,762					.50
M11		,760					.57
M4		,704					.43
M8		,658					.43
M12		,626					.55
M39		,625					.50
M2		,617					.35
M30		,611					.66
M5		,596					.68
M28		,550					.63
M1		,547					.67
M53			,764				.59
M69			,758				.46
M55			,746				.50
M64			,723				.57
M52			,717				.43
M54			,702				.43
M68			,658				.55
M35			,560				.50
M70			,490				.35
M47			,461				.46
M18				,825			.66
M19				,768			.68
M21				,760			.63
M17				,702			.59
M20				,657			.59
M26					,645		.46
M14					,638		.50
M72					,614		.57
M23					,605		.43
M13					,551		.43
M6						,662	.55
M36						,657	.50
M51						,644	.35
M42						,484	.46
M62						,455	.66
M61						,402	.68

Yapılan analiz sonucunda M56, M58, M59, M60, M57, M31, M32, M63, M48, M45, M37, M7, M46, M50, M34, M66 ve M38 maddelerin birinci faktörde; M10, M9, M11, M4, M8, M12, M39, M2, M30, M5, M28 ve M1 maddenin ikinci faktörde; M53, M69, M55, M64, M52, M54, M68, M35, M70 ve M47 üçüncü faktörde; M18, M19, M21, M17, ve M20 maddelerinin dördüncü faktörde; M26, M14, M72, M23 ve M13 maddelerinin beşinci faktörde; M6, M36, M51, M24, M62 ve M61 maddelerinin ise altıncı faktör altında toplandığı görülmüştür. Faktör yük değerlerinin; birinci faktör için .5 ile .87, ikinci faktör için .54 ile .83, üçüncü faktör için .46 ile .76, dördüncü faktör için .65 ile .82, beşinci faktör için .55 ile .64 ve altıncı faktör için ise .4 ile .66 arasında değiştiği görülmektedir. Faktör yük değerleri büyüklük açısından incelendiğinde, on altı madde (M37, M7, M46, M50, M34, M66, M38, M28, M1, M35, M70, M47, M13, M42, M62 ve M61) dışında iyiden mükemmele doğru nitelendirilebilir (Comrey ve Lee, 1992; akt. Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012, s. 194).

Havalimanları hizmet kalitesi ölçeğinde yer alan maddelerin ortak faktör varyanslarının ,35 (M2 ve M63) ile ,68 (M61, M19 ve M5) arasında değiştiği görülmektedir. Bu durum ortak faktör varyansın .20'den büyük olmasından hareketle değişkenler arasında homojenliğin olduğu şeklinde yorumlanabilir (Tabachnick ve Fidel, 2001; akt. Çokluk ve ark., 2012, s. 240-241).

5.2.2. Ölçeğin Alt boyutlara İlişkin Güvenilirlik Testleri

Yapılan analizler sonucunda 55 madde ile son hali verilen ölçeğin alt boyutlarına ve tamamına ilişkin güvenilirlik analizleri Tablo 5.3'da verilmiştir.

Tablo 5.3: Ölçeğin Alt Boyutlarına ve Tamamına İlişkin Güvenilirlik İstatistiği	
Faktör	Cronbach'ın Alfası
Faktör 1	,921
Faktör 2	,935
Faktör 3	,893
Faktör 4	,892
Faktör 5	,779
Faktör 6	,716
Toplam	,946

Tablo 5.3'de görüldüğü gibi Faktör 1 için .82, Faktör 2 için .93, Faktör 3 için .90, Faktör 4 için .90, Faktör 5 için .78, Faktör 6 için 72 ve ölçeğin tamamı için (55 madde) .94 değerleri hesaplanmıştır. Bayram (2004), Cronbach Alpha değerinin

güvenirlilik için 70'in üzerinde olmasının yeterli olduğunu belirtmektedir. Bu durum ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu da göstermektedir

5.3.Yapısal Faktör Modellemesi ve Uyumlaştırma Analizleri

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), kuramsal bir temelden destek alarak pek çok değişkenden oluşturulan faktörlerin (gizil değişkenlerin) gerçek verilerle ne derece uyum gösterdiğini değerlendirmeye yönelik bir analizdir. Bir başka anlatımla DFA, önceden belirlenmiş ya da kurgulanmış bir yapının toplanan verilerle ne derece doğrulandığını incelemeyi amaçlar. Keşifsel faktör analizinde, belirli bir ön beklenti ya da denence olmaksızın faktör yükleri temelinde verinin faktör yapısı belirlenirken DFA, belirli değişkenlerin bir kuram temelinde önceden belirlenmiş faktörler üzerinde ağırlıklı olarak yer alacağı şeklindeki bir öngörünün sınanmasına dayanır (Sümer, 2000).

DFA'da sınanan modelin yeterliğinin belirlenmesi için çok sayıda uyum indeksi kullanılmaktadır. Uyum indekslerinin kuramsal model ile gerçek veriler arasındaki uyumu değerlendirmelerinde birbirlerine göre güçlü ve zayıf yönlerinin olması nedeniyle modelin uyumunun ortaya konulması için birçok uyum indeksi değerinin kullanılması önerilir. Bunlardan en sık kullanılanları (Cole, 1987; Sümer, 2000) Ki-Kare Uyum Testi (Chi-Square Goodness), İyi Uyum İndeksi (GFI), Düzeltilmiş İyi Uyum İndeksi (AGFI), Karşılaştırmalı Uyum İndeksi (CFI), Normlaştırılmış Uyum İndeksi (NFI), Ortalama Hataların Karekökü (RMR ya da RMS) ve Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü'dür (RMSEA).

Havalimanı Hizmet Kalitesinin ölçülmesine yönelik geliştirilen bu çalışmada DFA analizi AMOS 21.0 programı ile yapılmış ve ölçeğin orijinal yapısı olan altı faktörlü yapı incelenmiş olup uyum değerlerinin kabul edilebilir düzeyleri Tablo 5.4'de verilmiştir.

İndeksler	$\chi^2/sd < 5$
	GFI > 0.90
	AGFI > 0.90
	CFI > 0.90
	RMSEA < 0.08
	RMR < 0.08

Kaynak:(Waltz,Strickland and Lenz 2010, s. 176; Wang and Wang, 2012, s. 330).

Yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda modelin uyum indekslerinin kabul edilebilir değerleri sağlamadığı belirlenmiştir. DFA sonucu uyum indekslerinin sağlanması amacıyla modifikasyonlar yapılmış ancak uyum indeksleri aşağıdaki gibi bulunmuştur.

Tablo 5.5: DFA Sonuçları Tablosu	
Uyum İndeksleri	Analiz Sonucu
$\chi^2/sd < 5$	3,577
GFI > 0.90	0,562
AGFI > 0.90	0,521
CFI > 0.90	0,638
RMSEA < 0.08	0,101
RMR < 0.08	0,086

Uyum indeksleri tablosu ve analiz sonuçları karşılaştırmalı olarak incelendiğinde modelin uyum indeksleri referans aralığı içinde olmadığı tespit edilmiş olup, faktör yapısının yapısal testlerinin uyumlaştırılmasına yönelik ek testler yapılması ve ölçek saflaştırılması süreçlerinin uygulanması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Devam eden bölümler bu süreçleri ve ilgili prosedürleri sunmaktadır.

5.4. Ölçek Saflaştırma ve Temel Bileşenler Analizi

Keşifsel faktör analizi sonucunda elde edilen her bir faktör için güvenilirlik testleri, içsel tutarlıkların tatmin edici düzeyde olduğunu ortaya koysada, faktör yapısının geçerliliğini ortaya koyan indeksler, ulaşılan altı boyutu faktör yapısının ölçek saflaştırma ve uyumlaştırma analizlerine ihtiyaç duyduğunu ortaya çıkartmıştır. Bu sebeple önceki keşifsel ve doğrulayıcı faktör analizi bulgularından yola çıkılarak faktör yükleri düşük olan ayrıca doğrulayıcı faktör analizinde ilgili gizil faktörde anlamlı ilişki içinde olmayan değişkenler dışarıda bırakılarak ulaşılan altı boyutlu faktör yapısına sadık kalınarak temel bileşenler analizleri yapılmış, sonuçta Tablo 5.6'daki bulgulara ulaşılmıştır.

Tablo5.6: Temel Bileşenler Analizi Tablosu

Boyutlar	Maddeler	Faktör Yüğü	Açıklanan varyans
Faktör 1	M.60	,942	14,583
	M.59	,910	
	M.58	,836	
	M.63	,738	
	M.56	,671	
Faktör 2	M.53	,878	12,495
	M.54	,824	
	M.52	,779	
	M.35	,646	
	M.64	,626	
Faktör 3	M.19	,913	12,379
	M.20	,850	
	M.18	,842	
	M.21	,812	
Faktör 4	M.10	,891	11,945
	M.9	,858	
	M.11	,779	
	M.4	,634	
	M.30	,568	
Faktör 5	M.14	,742	8,879
	M.26	,734	
	M.13	,690	
	M.23	,661	
Faktör 6	M.51	,737	8,272
	M.6	,728	
	M.36	,652	
	M.62	,596	

KMO=0,814 ; Bartlett $X^2=4393,944$;p<0,05

Yapılan analiz sonucunda M60, M59, M58, M63 ve M56 maddelerin birinci faktörde; M53, M54, M52, M35 ve M64 maddelerinin ikinci faktörde; M19, M20, M18 ve M21 maddelerinin üçüncü faktörde; M10, M9, M11, M4 ve M30 maddelerinin dördüncü faktörde; M14, M26, M13 ve M23 maddelerinin beşinci faktörde; M51, M6, M36 ve M62 maddelerinin ise altıncı faktör altında toplandığı görülmüştür. Faktör yük değerlerinin; birinci faktör için .671 ile .942, ikinci faktör için .626 ile .878, üçüncü faktör için .812 ile .913, dördüncü faktör için .568 ile .891, beşinci faktör için .661 ile .742 ve altıncı faktör için ise .596 ile .737 arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeğin toplam varyansı açıklama oranı %68,554 ve güvenilirlik katsayısı 0,880'dir.

5.4.1.Güvenilirlik Testleri

Yapılan analizler sonucunda 25 madde ile son hali verilen ölçeğin alt boyutlarına ve tamamına ilişkin güvenilirlik analizleri Tablo 5.7'da verilmiştir.

Faktör	Cronbach'ın Alfası
Faktör 1	,900
Faktör 2	,857
Faktör 3	,914
Faktör 4	,844
Faktör 5	,748
Faktör 6	,779
Toplam	,880

Tablo 5.7'de görüldüğü gibi Faktör 1 için .9, Faktör 2 için .857, Faktör 3 için .914, Faktör 4 için .844, Faktör 5 için .748, Faktör 6 için .779 ve ölçeğin tamamı için (25 madde) .880 değerleri hesaplanmıştır. Bayram (2004), Cronbach Alpha değerinin güvenilirlik için 70'in üzerinde olmasının yeterli olduğunu belirtmektedir. Bu durum ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğunu da göstermektedir.

5.5.Doğrulayıcı Faktör Analizi

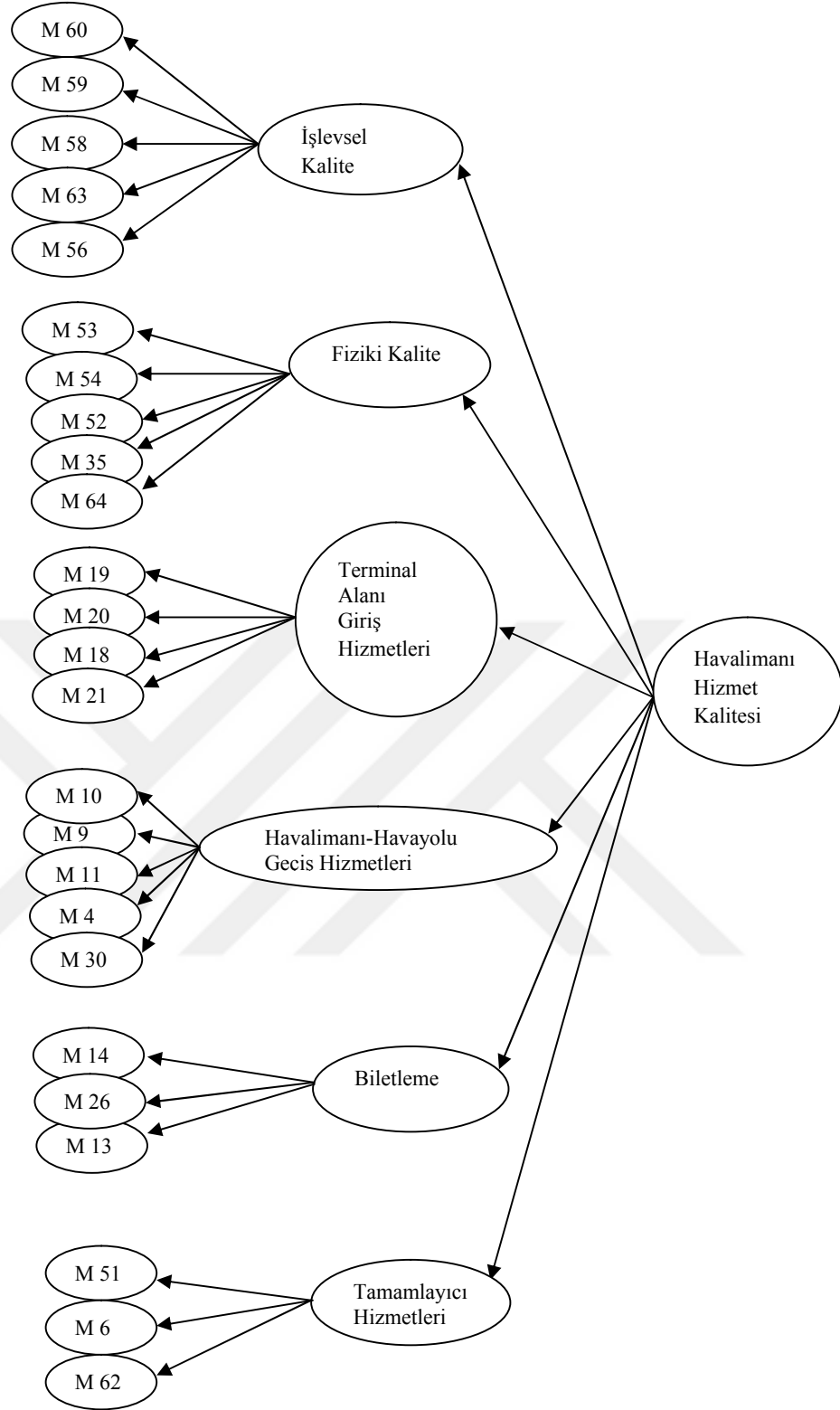
Yapılan ikinci temel bileşenler analizi sonucunda elde edilen verilere göre yapılan DFA analizi AMOS 21.0 programı ile yapılmış ve Doğrulayıcı faktör analizinde M.23 maddesi ve M.36 maddelerinin standart regresyon ağırlıkları 0,500'ün altında kaldığından maddeler modelden çıkarılmıştır. Bu işlemin ardından yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucunda modelin uyum indekslerinden AGFI indeks değerinin düşük ancak kabul edilebilir olduğu diğerlerinin ise kabul edilebilir değerlere yakın ya da üstünde olduğu belirlenmiştir. Sonuçlar Tablo 5.8'de verilmiştir.

Tablo5.8;Uyum Değerlerinin Kabul Edilebilir Düzeyleri ve DFA sonuçları	
Uyum İndeksleri	Analiz Sonucu
$\chi^2/sd <5$	2,514 +
GFI >0.90	0, 842 (Kabul edilebilir)
AGFI >0.90	0, 796 -
CFI >0.90	0, 905 +
RMSEA <0.08	0,078 +
RMR <0.08	0,052 +

Kaynaklar: (Waltz,Strcikland and Lenz 2010; Wang and Wang, 2012).

5.6.Faktörlerin Adlandırılması

Tablo 5.6 incelendiğinde Faktör 1 altında toplanan maddelerin havalimanı hizmetlerinin *İşlevsel kalite*, Faktör 2 altında toplanan maddelerin havalimanı hizmetlerinin *Fiziki Kalite*, Faktör 3 altında toplanan maddelerin havalimanı hizmetlerinin *Havalimanı Havayolu Geçiş Hizmetleri Kalite*, Faktör 4 altında toplanan maddelerin havalimanı hizmetlerinin *Biletleme Hizmetleri Kalite*, Faktör 5 altında toplanan maddelerin havalimanı hizmetlerinin *Terminal Alanı Geçiş Hizmetleri Kalite* ve Faktör 6 altında toplanan maddelerin ise *havalimanı hizmetlerinin Tamamlayıcı Hizmetler Kalite* yönüne yönelik olduğu tespit edilmiş ve bu doğrultuda adlandırılmış olup Şekil 5.1'de gösterilmektedir.



Şekil 5.2: Havalimanı Hizmet Kalitesi Boyutları ve Ölçek Modeli
İşlevsel kalite boyutu maddeleri Tablo 5.9'de sunulmuştur.

Tablo 5.9: İşlevsel Kalite Boyutu

Faktör	Maddeler
İşlevsel Kalite	Yolcu hizmetleri bakımından engelli ve yaşlıların uçağa bindirilmesi için kullanılan araçlar yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından VIP yolcu hizmetleri yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından refakatsiz çocuk hizmetleri yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından özel durumlu(Hasta, tedavi gören) hizmetleri yeterlidir.
	Araç kiralama hizmetleri yeterlidir.

Fiziki Kalite Boyutu maddeleri Tablo 5.10'de sunulmuştur.

Tablo 5.10: Fiziki Kalite Boyutu

Boyut	Maddeler
Fiziki Kalite	Terminal binası sıcaklık seviyesi yeterlidir.
	Terminal binası ses konforu yeterlidir.
	Terminal binası aydınlık düzeyi yeterlidir.
	Terminal binası ambiyansı konfor duygusunu verir.
	Uçuş bilgi ekranları anlaşılırdır.

Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutu maddeleri Tablo 5.11'da sunulmuştur.

Tablo 5.11: Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutu

Boyut	Maddeler
Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri	Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuların taşınması hızlıdır.
	Araç park yerleri yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuların taşıma araçları yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuları uçağa taşıma işlemi emniyetlidir.
	Bekleme alanlarında bulunan oturma elemanları temizdir.

Biletleme Kalite Boyutu maddeleri Tablo 5.12'da yer almaktadır.

Tablo 5.12: Biletleme Hizmetleri Kalite Boyutu

Boyut	Maddeler
Biletleme hizmetleri	Bilet satış noktalarında bilet satın alma hızlıdır
	Bilet satış noktalarında bilet değiştirme hızlıdır.
	Bilet satış noktalarında kaşe, kontrol hızlıdır.
	Bilet satış noktalarında bilet geri iade kolaydır.

Tablo 5.13'de terminal alanı geçiş hizmetleri boyutları gösterilmektedir.

Tablo 5.13: Terminal Alanı Giriş Hizmetleri Boyutu

Boyut	Maddeler
Terminal Alanı Geçiş Hizmetleri	Güvenlik noktası sayıca yeterlidir.
	Danışma görevlisi iletişim becerisine sahiptir.
	Danışma görevlisi hazır bulunur.

Tamamlayıcı hizmet kalite boyutu Tablo 5.14'de yer almaktadır.

Tablo 5.14: Tamamlayıcı Hizmetler Kalite Boyutu

Boyut	Maddeler
Tamamlayıcı	Terminal binası internet imkanı yeterlidir.
	Dinlenme/eğlence yerlerinde çocuk oyun imkanları yeterlidir.
	Yolcu hizmetleri bakımından yurt dışına çıkış işlemleri sırasında kuyruk oluşmaz.

5.7. Ölçeğe İlişkin Korelasyon Matrisinin Hesaplanması

Havalimanı Hizmet Kalitesine İlişkin Korelasyon Matrisi Tablo 5.15'de gösterilmiştir.

Tablo 5.15: Havalimanı Hizmet Kalitesine İlişkin Korelasyon Matrisi

	F1	F2	F3	F4	F5	F6	Toplam
F1	1	,591**	,610**	,530**	,688**	,538**	,780**
F2		1	,626**	,640**	,650**	,598**	,795**
F3			1	,655**	,554**	,671**	,749**
F4				1	,646**	,606**	,474**
F5					1	,669**	,662**
F6						1	,692**
Toplam							1

**p<0.01

Tablo 5.5’de görüldüğü gibi Havalimanı Hizmet Kalitesi Ölçeği alt boyutları arasında ve toplam ölçekle pozitif yönde anlamlı ilişki olduğu görülmektedir. Elde edilen sonuçlar yapı geçerliliğine ilişkin kanıt olarak gösterilebilir.

5.8.Demografik Özelliklere Göre Hizmet Kalitesi Testleri

Yürütülen araştırmanın esas amacı olan havalimanı hizmet kalitesine ilişkin bir ölçek ortaya koyma amacının yanında araştırma için önemli olacağı düşünülen demografik özellikler göre hizmet kalite algıları incelenmiş olup demografik özelliklerde belirtilen değişkenlere göre anlamlı farklılık olup olmadığı Manova analizi kullanılarak ortaya konmuştur. Bu çalışmada hata düzeyi 0.05 olarak alınmış olup sonuçlar Tablo 5.16’da gösterilmiştir.

Değişken	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	5012,502	4	1253,126	2,858	,020*
Cinsiyet	767,065	1	767,065	1,749	,189
Eğitim	855,387	2	427,694	,975	,381
Medeni durum	153,450	1	153,450	,350	,003*
Gelir	1399,397	3	466,466	1,064	,004*
Uçuş sıklığı	2124,355	3	708,118	1,615	,012*

* p< 0.05

Tablo 5.16 incelendiğinde cinsiyet ve eğitim, değişkenlerinde $p \leq 0,05$ düzeyinde anlamlı bir fark oluşmaz iken yaş, medeni durum, gelir ve uçuş sıklığı değişkenlerinde $p \leq 0,05$ düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Değişkenler	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	102,205	5	20,441	2,728	0,023*
Cinsiyet	0,039	1	0,039	0,005	0,943
Eğitim Durumu	44,567	2	22,284	1,071	0,055
Medeni durum	12,779	1	12,779	1,706	0,194
Gelir	24,074	3	8,025	2,974	0,04*
Uçma sıklığı	22,953	3	7,651	1,021	0,386

Analiz sonucuna göre işlevsel kalite boyutunun yaş ve gelir değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterirken cinsiyet, eğitim, medeni durum ve uçuş sıklığı değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	108,367	5	21,673	1,480	0,203
Cinsiyet	1,767	1	1,767	0,121	0,729
Eğitim Durumu	45,012	2	22,506	1,537	0,220
Medeni durum	157,916	1	157,916	10,785	0,001*
Gelir	29,084	3	9,695	0,662	0,577
Uçma sıklığı	23,560	3	7,853	0,536	0,658

Analiz sonucuna göre fiziki kalite boyutu medeni durum değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterirken yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve uçma sıklığı değişkenlerine göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir.

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	75,577	5	15,115	1,578	0,173
Cinsiyet	0,171	1	0,171	0,018	0,894
Eğitim Durumu	29,462	2	14,731	1,538	0,220
Medeni durum	94,719	1	94,719	9,890	0,002*
Gelir	38,543	3	12,848	1,341	0,265
Uçma sıklığı	29,296	3	9,765	1,020	0,387

Analiz sonucuna göre havalimanı-havayolu geçiş hizmetleri kalite boyutu medeni durum değişkenine göre anlamlı bir fark gösterirken yaş, cinsiyet, eğitim, gelir ve uçma sıklığı değişkenlerine göre anlamlı fark göstermemektedir.

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	35,577	5	7,115	1,053	0,391
Cinsiyet	1,377	1	1,377	0,204	0,653
Eğitim Durumu	5,742	2	2,871	0,425	0,655
Medeni durum	16,041	1	16,041	2,373	0,126
Gelir	17,492	3	5,831	0,863	0,463
Uçma sıklığı	16,348	3	5,449	0,806	0,493

Analiz sonucuna göre terminal alanı geçiş hizmetleri kalite boyutu yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, gelir ve uçuş sıklığı değişkenine göre anlamlı fark göstermemektedir.

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	58,392	5	11,678	2,111	0,070
Cinsiyet	1,107	1	1,107	0,200	0,656
Eğitim Durumu	1,011	2	0,505	0,091	0,913
Medeni durum	5,466	1	5,466	0,988	0,322
Gelir	14,004	3	4,668	0,844	0,473
Uçuş sıklığı	5,480	3	1,827	0,330	0,803

Analiz sonucuna göre biletleme kalite boyutu yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, gelir ve uçuş sıklığı değişkenine göre anlamlı fark göstermemektedir.

Kaynak	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
Yaş	14,831	5	2,966	0,424	0,831
Cinsiyet	3,836	1	3,836	0,549	0,461
Eğitim Durumu	19,579	2	9,789	1,400	0,251
Medeni durum	0,998	1	0,998	0,143	0,706
Gelir	3,618	3	1,206	0,173	0,915
Uçuş sıklığı	32,509	3	10,836	1,550	0,06*

Analiz sonucuna göre tamamlayıcı hizmetler kalite boyutu uçuş sıklığı değişkenine göre anlamlı farklılık göstermekte iken yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum ve gelir durumu değişkenlerine göre anlamlı fark göstermemektedir.

	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Medeni Durum	Gelir	Uçuş Sıklığı
İşlevsel Kalite	*	-	-	-	*	-
Fiziki Kalite	-	-	-	*	-	-
Havalimanı-Havayolu geçiş Hizmetleri Kalitesi	-	-	-	*	-	-
Terminal Alanı Giriş Hizmetleri Kalitesi	-	-	-	-	-	-
Biletleme Hizmetleri Kalitesi	-	-	-	-	-	-
Tamamlayıcı Hizmetler Kalitesi	-	-	-	-	-	*

Tablo 5.23 havalimanı hizmet kalitesi boyutlarına göre demografik özelliklerin test sonuçları özet tablosu göstermekte olup işlevsel kalite boyutunda yaş ve gelir değişkenine göre, fiziki kalite boyutunda medeni durum değişkenine göre, Havalimanı-Havayolu geçiş hizmetleri kalite boyutunda medeni durum, tamamlayıcı hizmetler kalite boyutunda ise uçuş sıklığı değişkenine göre anlamlı farklılık bulunmuştur.

Kalite Boyutları	Beklenen		Gerçekleşen		Fark	
	Ort.	ss	Ort.	ss	Ort.	ss
İşlevsellik	4,68	0,68	4,03	0,86	0,65	0,93
Fiziki	4,57	0,66	3,86	0,81	0,71	0,88
Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri	4,61	0,63	3,92	0,73	0,69	0,82
Terminal Alanı Giriş Hizmetleri	4,54	0,65	3,91	0,65	0,62*	0,78
Biletleme Hizmetleri	4,52	0,69	3,88	0,73	0,64*	0,81
Tamamlayıcı Hizmetler	4,29	0,90	3,25	0,75	1,04*	0,97

Tablo 5.24 incelendiğinde işlevsellik kalite boyutuna ilişkin farkın 0,65 olduğu, fiziki kalite boyutuna ilişkin farkın 0,71 olduğu, **Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri** kalite boyutuna ilişkin farkın 0,69 olduğu, **Terminal Alanı Giriş Hizmetleri** kalite boyutuna ilişkin farkın 0,62 olduğu, **Biletleme Hizmetleri** kalite boyutuna ilişkin farkın 0,64 olduğu, tamamlayıcı hizmetler kalite boyutuna ilişkin farkın 1,04 olduğu tespit edilmiştir. Bu fark puanlarına göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin memnuniyetin en az olduğu alan hizmet boyutu Tamamlayıcı Hizmetler boyutuna ilişkin hizmetler iken (0,64), memnuniyetin en çok olduğu alan ise Terminal Alanı Giriş Hizmetleri (0,62) ile Biletleme hizmetleri boyutuna ilişkin hizmetler (0,64)dir.

ALTINCI BÖLÜM

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu tez çalışmasının önemi her geçen gün daha da artan havalimanı işletmeciliğinde ziyaretçi müşteriler perspektifinden havalimanları hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi ve geliştirilmesi için özgün bir "Havalimanı Hizmet Kalitesi Ölçüm Aracının ortaya konulmasını hedeflemektedir.

Küreselleşen dünyamızda havacılık sektörü, sahip olduğu avantajlar, hız ve konforun ön planda olması sebebiyle hızlı bir şekilde gelişim göstermektedir. Bunun yanı sıra büyük mesafeler arası sağladığı kolaylıklar nedeniyle yine küreselleşen dünyada etkili ve çok önemli bir ulaşım yeteneği haline gelmiştir. Bu hızlı gelişim ve artan talep paralelinde havalimanı işletmecileri de çok hızlı bir büyüme ve gelişim göstermişlerdir (Morrison, 2009; Francisa ve arkadaşları, 2002; Doganis, 2000; Caves ve Gosling, 1999). Artan rekabet baskısı, yolcu ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ve belirginleşmesi yolcu memnuniyeti konusunu ön plana çıkartmaktadır. Bu sebeplerden dolayı havalimanı işletme sahibi ve yöneticileri için de yolcu memnuniyetinin sağlanması ve sürdürülebilmesi önemli bir konu haline gelmekte ve önemini arttırmaktadır. Bu durum kamu tarafından işletilen havalimanlarının işletim hakkının özel sektöre devrini gündeme getirmiş, karlılığın yüksek seviyede olduğu bu sektörde uzmanlaşma ile beraber hızlı ve çeşitlenmiş hizmet sunumları kendini göstermiştir.

Havalimanlarında sunulan hizmetlerin özellikleri incelendiğinde hizmetin parça parça ya da tamamının aynı anda tüketildiği, hizmetin sunulduğu mekana ilintili ve geçici nitelikte olduğu, hem soyut hem somut özellikler taşıdığı, sunulan hizmetlerin niteliksel olarak değerlendirildiği (Akwei ve arkadaşları, 2012, s. 538) ve hizmetlerin bir arada heterojen bir yapı arz ettikleri (Janic, 2003, s. 240) dikkate alınır ve öte yandan sunulan hizmetlerin uçuş emniyeti, konfor, hız ve genel emniyetin uygun bir dengede dünya standartları ve üzerinde olması gerekliliği nedenleri de göz önünde bulundurulursa havalimanı hizmet kalitesinin ölçülmesinin nedenli zor olduğu daha rahat anlaşılacaktır.

Yukarıda ifade edilen sebepler ve kalitenin ölçülmesinde yaşanacak doğası gereği olası zorluklar nedenleri ile havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesinin ölçülmesi havalimanı işletmecileri için önem taşımaktadır. Bu noktada havalimanları gibi bir çok hizmet sektörünü bir arada anılan dengede hazır bulunduran hizmet

sektöründe, kalite değerlendirilmesi yapılırken hizmet kolunun yönetilmesi ve planlanabilmesi adına ölçeğin çok boyutlu (Bourne, Neely, Mills ve Platts, 2003, s. 247) ve ölçeğe ait her bir boyutunun da hizmetin özelliklerini yansıtan kriterlere sahip olması gerektiği (Parasuraman, Zeithaml ve Malhotra, 2002) ve havalimanı hizmet kalitesi ölçümü için farklı boyutları bir arada toplayan bütünleşik bir yaklaşıma ihtiyaç duyulduğu (Chenhall, 2005, s. 395; Kim ve Mauborgne, 2002, s. 78) gerekçesi ile Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen ve havalimanı işletmesi özelinde ithal edilen Servqual modeli (Pabedinskaite ve Akstinaite, 2014) esas alınarak havalimanlarında sunulan hizmetlerin gelişimi için en fazla girdi eksikliğinin yolcu algılarının olduğu (Correia ve Wirasinghe, 2004, s. 2) tespiti ile hizmete ilişkin yolcu algılamaları üzerinden havalimanı hizmet kalitesini ölçmek amacıyla bir ölçme aracı geliştirilmiştir.

Bu ölçme aracı 2015 yılında 12.139.788 milyon yolcu ve 86.998 uçak trafiğine ev sahipliği ile ülkenin en işlek beşinci (İstanbul-Atatürk, Ankara Esenboğa, İstanbul-Sabiha Gökçen ve Antalya) havalimanı olan ve kargo trafiği bakımından ise 144.201 ton ile ülkedeki havalimanları arasında dördüncü bulunan ve bu özellikleri ile 54 havalimanı arasında uygun veri kaynağını sağlayabilecek havalimanlarından biri olduğu düşünülen İzmir Adnan Menderes Havalimanı anılan maksadı gerçekleştirmek için seçilmiştir.

Ölçme aracı geliştirme süreci esnasında SERVQUAL modeli baz alınarak hizmet kalite boyutları, sunulan hizmetin yapısına göre değiştirilmiş ve yapılan faktör analizi sonucunda ölçeğin altı boyutlu bir yapıda oluştuğu bulgusuna ulaşılmış olup havalimanı işletmeciliği dikkate alındığında; birinci faktör havalimanı hizmet kalitesinin İşlevsel Kalite Boyutuna (M56, M58, M59, M60 ve M63), ikinci faktör havalimanı hizmet kalitesinin Fiziki Kalite Boyutuna (M10, M9, M11, M4 ve M30), üçüncü faktör havalimanı hizmet kalitesinin Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutuna (M53, M64, M52, M54 ve M35), dördüncü faktör (M18, M19, M21 ve M20) havalimanı hizmet kalitesinin Terminal Alanı Giriş Hizmetleri Kalite Boyutuna, beşinci faktör (M6, M51 ve M62) havalimanı hizmet kalitesinin Biletleme Kalite boyutuna ve altıncı faktör (M26, M14 ve M13) havalimanı hizmet kalitesinin Tamamlayıcı Hizmetler Kalite boyutu yönelik olarak adlandırılmıştır. Toplam 54 hizmet kalite algısı altı boyut altında toplanmıştır.

Aşağıda havalimanı işletmeciliği özelliğine göre tespit edilen ve adlandırılan boyutlar alan yazınla desteklenerek Tablo 6.1'de sunulmuştur.

Havalimanı Hizmet Kalitesi	İşlevsel Kalite Boyutu
	Fiziki Kalite Boyutu
	Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Kalite Boyutu
	Terminal Alanı Giriş Hizmetleri Kalite Boyutu
	Biletleme Kalite Boyutu
	Tamamlayıcı Hizmetler Kalite Boyutu

İşlevsel Kalite Boyutu: Havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin işlevsel kalite boyutunda havalimanı işletmesi ile yolcu arasında yaşanan çeşitli etkileşimler ile beraber yolcu ihtiyaçlarının karşılanacak şekilde tasarlanmasını da kapsamı işlevsel kalite kapsamında değerlendirilebilir (Olsen vd.1998, s. 46). İşlevsel kalite o derece önemlidir ki; yüksek teknik kaliteye sahip havalimanı işletmeleri gibi büyük yapıların eğer fonksiyonel kaliteleri yetersiz ise yolcuların tatminsizliğini engelleyemeyeceği düşünülmektedir.

Havalimanı işletmeciliği için işlevsel kalite sadece yolcunun hizmeti sunan personelle olan etkileşiminde oluşmayıp aynı zamanda sunulan hizmete ilişkin sürecin yolcu ihtiyaçlarını karşılayacak biçimde tasarlanıp tasarlanmadığında kapsamaktadır. Yolculara samimi ve güler yüzlü davranan havalimanı işletme personeli kötü tasarlanmış hizmet sisteminin yolcu algısında yaratabileceği memnuniyetsizliği düzeltme becerisinin olmayacağı (Patrick, 1996, s.12) düşünülmekte olup alan yazına göre işlevsellik boyutu havalimanında sunulan hizmet boyutları arasında en önemli boyut olması bakımında çok değerlidir (Lubbe ve ark., 2011).

Araştırma sonucu ortaya konan İşlevsel Kalite Boyut içinde yer alan;"*Yolcu hizmetleri bakımından engelli ve yaşlıların uçağa bindirilmesi için kullanılan araçlar yeterlidir.*", "*Yolcu hizmetleri bakımından VIP yolcu hizmetleri yeterlidir.*", "*Yolcu hizmetleri bakımından özel durumlu (Hasta, tedavi gören) hizmetleri yeterlidir.*" ve "*Yolcu hizmetleri bakımından engelli ve yaşlılar için ayrı personel tarafından hizmet verilmesi uygundur.*" maddelerinin yukarıda ifade edilen nitelikleri arz eder biçimde olduğu düşünülmektedir. Bu hali ile İşlevsel Kalite boyutunun havalimanı ile yolcular arasında oluşan ve anılan etkileşimler ile ihtiyaçları karşılar yönde olduğu görülmektedir.

Fiziki Kalite Boyutu: Alan yazın incelendiğinde ya da kişisel bir gözlemle rahatça fark edilecektir ki; havalimanları hem donanım açısından hem de hizmetlerin sunumu açısından teknolojik olanakların en fazla ve son hali ile kullandığı ve dahi kullanılmadığı durumda olduğu işletmelerdir. Bu bakımdan gerek havalimanında bulunan bina ve tesis gerekse de teçhizat ve personel sunumu yolu ile verilen hizmetler yolcuların konforunu sağlayacak biçimde oluşturulmalıdır.

Yolcuların havalimanında bulunun yukarıda ifade edilen biçimdeki fiziki varlıklar yolu ile hizmetlerine sunulan ve kalite algısını oluşturacak havalimanı hizmet kalitesi maddeleri fiziki kalite boyutunda toplanmıştır.

*Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutu:*Havalimanı-Havayolu ve Havayolu-Havalimanı geçişlerinin çift yönlü çalışarak sağlandığı bir grup hizmetin sunulduğu kalite boyutunda yolcular, geçiş sağlanacak kara ya da hava tarafında devam ettirilen uçuş ve yer hizmetlerinden istifade ederek bir sonraki hizmetlerden faydalanmaya hazır hale getirilmektedirler.

Havalimanına kalite ölçümüne ilişkin alan yazın incelendiğinde geçmiş çalışmaların havalimanında bulunan üniteler vb üzerinde değerlendirme yaptıkları kara tarafında bulunan araç park yeri, hava tarafında bulunan aktarma hizmetleri gibi unsurların göz ardı edildiği (Tsai ve arkadaşları, 2001, s.11371, Oum ve Yu, 2004, s. 517) ve göz ardı edilen bu türden unsurların havalimanı işletmecileri ve yöneticileri açısından havalimanına ilişkin belirlenecek stratejileri geliştirmede önem arz edebileceği belirtilmektedir (Tsai ve arkadaşları, 2001, s.11371). Araştırma sonucu ortaya konan Havalimanı-Havayolu Geçiş Hizmetleri Boyutu içinde yer alan; "*Araç park yerleri yeterlidir.*", "*Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuların taşınması hızlıdır.*", "*Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuların taşıma araçları yeterlidir.*", "*Yolcu hizmetleri bakımından uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuları uçağa taşıma işlemi emniyetlidir.*", maddelerin yukarıda göz ardı edilen unsurları karşılar nitelikte olması bakımından havalimanı kalite algısının ölçümüne önemli bir katkı kattığı düşünülmektedir.

*Biletleme Kalite Boyutu:*Havalimanına gelen yolcuların uçuş hizmetinden ve bu hizmete ilişkin ardıl ve öncül hizmetlerden yararlanmasını sağlayacak ilk basamak hizmeti olan bilet işlemleri hizmetleri bu boyutta bir arada yer almaktadır.

Bilet işlemleri bakımından biletin hızlı satın alınması, değişik sebeplerden ötürü değiştirme işleminin hızlı bir şekilde yapılabilmesi, kurumsal ihtiyaçlar nedeniyle seyahat eden yolcuların alınan bilet bedelinin kaşe ve kontrol hizmetlerinin yine aynı şekilde hızlı bir biçimde gerçekleştirilebilmesi, bilet satın alma noktalarının yolcu algısına göre kısa bir sürede temin edilebilmesi için yeterli noktanın bulunması ve gene farklı nedenlerden dolayı rahat bir biçimde satın alınan biletin kolayca geri iade edilebilmesi yolcuların havalimanında sunulan bilet işlemlerine ilişkin kalite algısını oluşturmakta ve bu işlemlerin tamamlanma zamanı ile ilgili düzeyi göstermektedir.

Terminal Alanı Geçiş Hizmetleri Boyutu: Terminal alanları hava alanı ile havalimanı arasında bulunan en önemli ara yüz (Horonjeff ve McKelvey, 1994, s.42) olmakla beraber bu ara yüzde havalimanına ulaşan yolcular terminal bölgesinde yolculuk yapabilmek için güvenlik, danışmanlık gibi hizmetleri edinirler.

Tamamlayıcı Hizmetler Kalite Boyutu: Alan yazın dikkate alındığında havalimanı işletmelerinin globalleşme, teknolojik gelişmeler ve kültürel farklılıklar gibi dışsal faktörlerden etkilenmekte olan bir endüstri niteliği taşıdığı söylenebilir. Bu noktada havalimanı işletme yöneticilerinin yolcuların ihtiyaçlarını hızlı bir şekilde cevap verebilen ve hizmetlerin sunumunu bu biçimde düzenleyebilen bir anlayışa sahip olmaları gerektiği gözlemlenmektedir. Bu anlamda araştırma esnasında yapılan inceleme ve uzman görüşü ışığında gözlemlenen ve yapılan faktör analizi sonucu hizmet kalitesi ölçümünde yer edinen bir grup hizmet sunumları tespit edilmiştir. Bu hizmetlerin havalimanlarında sunulan hizmetler arasında gittikçe yer edinmekte olduğu ve sunulması halinde havalimanı hizmet kalite algısına olumlu katkı yapan hizmetler olduğu düşünülmektedir.

Bu hali ile tamamlayıcı hizmetlere yönelik olduğu düşünülen ve bu biçimde adlandırılan bu hizmet kalite boyutunun teorik temelde Frederick Herzberg tarafından geliştirilen Çift Faktör teorisi ile uyum gösterdiği düşünülmektedir. Herzberg'e göre işyerindeki bazı faktörlerin olmaması durumu mutsuzluk yaratırken mevcut olmaları durumunda ise ekstra bir doyum sağlamadıkları görülmüştür (Luthans, 1995, s. 151). Herzberg ekstra doyum sağlamayan bu faktörlere, dışsal (hijyen) faktörler adını vermiştir. Buna karşın işyerindeki bazı faktörlerin ise, yokluğunda belirgin bir doyumсуuzluk yaşanırken, varlıklarında ise çalışanların iş

performansını oldukça arttırdığı gözlenmiştir. İş performansını oldukça arttıran bu faktörlere ise içsel (motive edici) faktörler adını vermiştir (Luthans, 1995, s. 151).

Yukarıda işaret edilen kuramsal çerçeveden hareketle Tamamlayıcı Hizmetler kalite boyutuna ilişkin hizmetlerin havalimanında sunulan hizmetler arasında yer almaması başka bir ifade ile yokluğunda, yolcular tarafından havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin kalite algısında doyumsuzluk ya da doyum düzeylerinde düşüklük yaşabilecekleri, varlıklarında başka bir tanımla hizmete sunumlarında ise yolcuların hizmet kalitesine ilişkin algılarında doyum ya da doyum düzeylerinde artış yaşabilecekleri düşünülmektedir. Bu türden sunulan ve bu araştırma ile alan yazınına katkı sağlayacağı düşünülen tamamlayıcı hizmetler kalite boyutunun yolcuların kaliteye ilişkin algı düzeylerini yükseltebileceği ve kaliteye ilişkin olumlu algıya yapıcı bir katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

Havalimanında sunulan hizmet kalitesine ilişkin algı demografik özelliklere göre incelendiğinde yaş, gelir ve uçuş sıklığı değişkenlerinde ($p \leq 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Yaş değişkeni: Örneklem grubunun yaş değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda ($p \leq 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Bu bulgu, Rhoades, Waguespack ve Young (2000), Vincent ve arkadaşları'nın (2000), Gkritza ve arkadaşları'nın (2006), Seyanont'un (2011), Chang ve arkadaşları'nın (2012) araştırma bulgularına benzerlik göstermektedir. Vincent ve arkadaşları (2000) havalimanında bulunan restoranlarda sunulan hizmetin yaş değişkenine göre farklılık göstermekte olduğunu ifade ederken, Rhoades, Waguespack ve Young (2000) yolcuların duty-free hizmetleri ile özel servislere ilişkin hizmetlerde yaş değişkenine göre farklılık olduğunu, Gkritza ve arkadaşları (2006) havalimanı güvenliği ile yolcu memnuniyeti arasındaki dengeyi analiz ederken yaşın havalimanı güvenliğine ilişkin sunulan hizmet kalitesinde anlamlı bir fark yarattığını, Seyanont (2011) havalimanında algılanan hizmet kalitesinin yaş değişkenine göre anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiş, Chang ve arkadaşları (2012) ise 65 ve üstü yolcularda havalimanında sunulan hizmet kalitesine ilişkin algıda yaşın anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmiştir.

Atalık'ın (2009), Ertürk'ün (2011), Kurnaz'ın (2011), ve Akyol'un (2013) araştırması ise bu araştırma bulgusunu destekler nitelikte olup Atalık'ın (2009)

araştırmasında havalimanlarında bulunan hizmet ünitelerinin (duty-free, kafeler, check-in, vb) önem derecelerinin belirlediği araştırmasında yaşın anlamlı bir fark yarattığını, Kayral (2012)'in araştırmasında ise farklı kurum türlerinde hizmet alan hastaların yaşlarına göre hizmet kalite algılarının anlamlı farklılık gösterdiğini, Ertürk'ün (2011) ve Akyol'un (2013) araştırmalarında otel işletmelerinde sunulan hizmet kalitesine ilişkin müşteri algılarının yaş değişkenine göre farklılık gösterdiğini, Kurnaz (2011) ise yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmetlere ilişkin müşteri algılarında yaş değişkeni açısından farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Yaş değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda farklılığın nedeni olarak; yolcuların yaşları ilerledikçe ya da farklı yaş gruplarının ihtiyacı olan gereksinimlerin o grup tarafından karşılanmasını isteme biçimlerinin değişkenlik gösterdiği gösterilebilir. Yolcuların yaş aldıkça kazandıkları edinimler hizmete ilişkin algı biçimlerini , hizmetin sunumuna dair olguların şeklinde fark oluşturmaktadır denilebilir. Bir başka ifade ile yaş değişkenine göre havalimanında istifade eden yolcuların havalimanında sunulan hizmetlerin gerçekleştirilme düzeyini farklı düzeylerde algıladıklarını göstermesi bakımından yolcuların heterojen bir yapıda olduklarının varlığına işaret edebilir.

Gelir değişkeni: Örneklem grubunun gelir değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda ($p \leq 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Bu bulgu, Widarsyah (2013) ve Chang ve arkadaşları'nın (2012) araştırma bulgusuna benzerlik göstermektedir. Widarsyah'ın (2013) araştırmasının sonucunda yerli ve yabancı yolcuların hizmet kalitesi hakkındaki memnuniyet düzeylerinin ne derecede önemli olduğu incelerken gelirin önemli bir değişken olduğunu, Chang ve arkadaşları (2012) ise 65 ve üstü yolcularda havalimanında sunulan hizmet kalitesine ilişkin algıda gelirin anlamlı farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Kayral'ın (2012), Atalık'ın (2009), Ertürk'ün (2011), Kurnaz'ın (2011), Kayral'ın (2012), Akyol'un (2013) araştırması destekler nitelikte olup Atalık (2009)'in araştırmasında havalimanlarında bulunan hizmet ünitelerinin (duty-free, kafeler, check-in, vb) önem derecelerinin belirlediği araştırmasında gelirin anlamlı bir fark yarattığını, Kayral'ın (2012) araştırmasında ise farklı kurum türlerinde hizmet alan hastaların aylık gelirlerine göre hizmet kalite algılarında anlamlı farklılık

gösterdiğini, Ertürk'ün (2011) ve Akyol'un (2013) araştırmalarında otel işletmelerinde sunulan hizmet kalitesine ilişkin müşteri algılarının gelir değişkenine göre farklılık gösterdiğini, Kurnaz (2011) ise yiyecek içecek işletmelerinde sunulan hizmetlere ilişkin müşteri algılarında gelir değişkeni açısından farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Örneklem grubunun gelir değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda anlamlı bir farklılık göstermesinin nedeni olarak yolcuların gelir düzeylerinin artmasının alım güçlerini arttırmasına dolayısıyla havalimanı işletmelerinde sunulan hizmeti ve hizmetin sunum biçimleri arasında tercih yapabilme fırsatı vermesinden kaynaklanıyor olabilir. Gelir düzeylerinde bulunan farklılık yolcuların sunulan hizmetleri satın alma tercihlerini etkiliyor olabilir. Yine aynı şekilde yolcuların sunulan hizmetlerin farklı biçimlerde gerçekleştirme düzeylerini tercih edebilmeleri yolcuların beklentilerinin karşılanmasına neden olabilmektedir. Bu durum ise tatmin edilmiş bu beklentiler üzerinden algılanan havalimanı hizmet kalitesini etkiliyor olabilir.

Uçuş Sıklığı değişkeni: Örneklem grubunun yaş değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda ($p \leq 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Bu bulgu, Liou ve arkadaşları'nın (2012), Lubbe, Douglas ve Zambellis'in (2011) ve Jin- Woo Park'ın (2007) araştırma bulgusuna benzerlik göstermektedir. Liou ve arkadaşları (2012) araştırmasında uçma sıklığının havalimanında çalışan personele ilişkin imaj algısında uçma sıklığının anlamlı fark yarattığını, Lubbe, Douglas ve Zambellis (2011) ise havalimanı kullanım sıklığının yolcuların hizmet kalitesi davranışlarını etkilediği, Jin- Woo Park (2007) ise yolcu algıları havalimanı kullanım sıklığına göre önemli ölçüde farklılık gösterdiğini tespit etmişlerdir.

Örneklem grubunun uçuş sıklığı değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda anlamlı bir farklılık göstermesinin nedeni olarak havalimanı kullanım oranı ya da seyahat amacıyla havalimanında bulunma süresi arttıkça havalimanında sunulan hizmetlere ilişkin yolcuların seçicilik ve algı düzeylerinin arttırdığı, bu durumunda farklı biçimlerde ve aynı türden sunulan hizmetlere dair karşılaştırma yapma fırsatından istifade ile algılarında farklılaşmaya neden olmuş olabilir. Bir başka ifade ile yolcuların uçuş sıklığını arttırması havalimanında sunulması gereken hizmetlere ilişkin hazır bulunuluğunu arttırabilir.

Yine bu durumda sunulan hizmetlere ilişkin beklentileri üzerinden algısında fark yaratmış olabilir.

Medeni Durum Değişkeni; Örneklem grubunun yaş değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda ($p \leq 0,05$) düzeyinde anlamlı bir fark olduğu anlaşılmaktadır.

Örneklem grubunun medeni durum değişkenine göre havalimanı hizmet kalitesine ilişkin algıları boyutunda anlamlı bir farklılık göstermesinin nedeni olarak yolcuların aile kavramı içerisinde yolculuğa ilişkin ihtiyaçların farklılaştığı, bu ihtiyaçları karşılamak adına havalimanı içerisinde bir takım fiziki hazır bulunuşluklar ile yolcuğu kolaylaştıracak işlevsel özellikleri arıyor olabilirler. Bu durum yine beklentileri üzerinden algılarında fark yaratıyor olabilir.

Örneklem grubu işlevsel kalite boyutunun demografik özelliklere göre analizinde yaş ve gelir değişkeninde, örneklem grubu fiziki kalite boyutunun demografik özelliklere göre analizinde medeni durum değişkeninde, örneklem grubunun havalimanı-havayolu geçiş hizmetleri boyutunun demografik özelliklere göre analizinde medeni durum değişkeninde ve örneklem grubu tamamlayıcı hizmetleri boyutunun demografik özelliklere göre analizinde uçuş sıklığı değişkeninde anlamlı bir fark olduğu tespit edilmişken, örneklem grubu terminal alanı geçiş hizmetleri boyutunun demografik özelliklere göre analizinde ve örneklem grubu biletleme hizmetleri boyutunun demografik özelliklere göre analizinde anlamlı bir fark tespit edilmemiştir.

Örneklem grubunun havalimanı hizmet kalitesi boyutlarına ilişkin memnuniyetleri incelendiğinde; tamamlayıcı hizmetler boyutuna ilişkin memnuniyetin yolcuların beklenti ile algı puanları arası farkın büyüklüğe göre yeterli düzeyde olmayabilecekleri, terminal alanı geçiş hizmetleri boyutu ile biletleme hizmetleri kalitesi boyutlarına ilişkin hizmetlerin ise yolcuların bu hizmetlere verdikleri beklenti ile algı puanları arası farkın en düşük olmasından dolayı görece yolcuları memnun eden düzeyde olabilecekleri değerlendirilmektedir.

Aşağıda araştırmanın sınırlılıkları içerisinde ortaya konan havalimanı hizmet kalitesi ölçeği ile ilgili ve araştırma bulgulara dayalı olarak hem gelecek araştırmacılara hem de havalimanı işletmeciliği yöneticilerine öneriler sunulmaktadır.

- Ortaya konan bu ölçüm aracı ile havalimanı yolcularının havalimanında sunulan hizmet kalitesine yönelik tutumlarını tespit etmede,
- Havalimanın hizmet kalitesine yönelik tutum üzerinde etkili olan değişkenlerin tespit edilmesinde,
- Bu araştırma evrenine ilişkin örneklem genişletilerek DHMİ bağlı diğer havalimanları da örnekleme dahil edilebilir,
- Havalimanı hizmet kalitesinin Havalimanı işletmeleri kurum kültürüne, kurumsal verimliliğine, performansı ve yolcu memnuniyetine etkisini konu alan çalışmalar yapılabilir,
- Havalimanı işletme yöneticileri tamamlayıcı hizmetler kalite boyutuna ait hizmetlerin gerçekleşmesine ilişkin yapacakları çalışmalar ile havalimanı hizmet kalitesine dair algıya önemli ve yapıcı bir katkı sağlayabileceklerdir.
- Havalimanı işletme yöneticileri havalimanında sunulan hizmetlerin kalitesinin algılanmasına olumlu katkı yapan uçuş bilgi ekranlarında havayolları tarafından sağlanan uçuş hizmetlerine ilişkin gösterilen bilgilere ilave olarak uçuşlarda meydana gelen gecikmelerin sebeplerinde gösterilmesini sağlamalıdır. Bu şekilde gecikme nedeni konusunda tam ve doğru bilgi sahibi olan ziyaretçi müşterilerin havalimanının genel hizmet kalitesine ilişkin oluşan olumlu algının devamlılığına yönelik önemli bir katkı yapabileceklerdir.
- Bu araştırma ile ortaya konan havalimanı hizmet kalitesi ölçeği havalimanı işletmelerinin havalimanlarında sunulan hizmetlerin kalitesini yükseltilmesine yönelik yapacakları çalışma ve arayışlara katkı sağlayarak sonucunda elde edilecek veriler neticesinde havalimanı işletmeleri, ilgili havalimanına olan ziyaretçi yolcu ilgisini ve sayısının artmasına etki edebileceklerdir. Bu durum, havayolu işletmelerinin artan talep ve ilgiyi karşılamalarına yönelik girişimlerde bulunmalarına neden olabilecek dolayısıyla ziyaretçi yolcular yükselmekte olan hizmet kalitesi ve sunumları ile ilgili havalimanını ve havayolu taşıma şirketlerinden sunduğu fiyat, rahatlık ve diğer hizmetlere göre değerlendirerek seçim yapma olanağı bulabileceklerdir.

KAYNAKÇA

AAko, T. (2012). *Customer Satisfaction with Air Service Delivery within Kibati*. A Thesis Submitted to Partial Fullfillment of the Requirements for thew Degree of Aviation at Massey University.

ACI. (2015). *Airport Facilitation*. (www.aci.aero: <http://www.aci.aero/About-ACI/Priorities/Facilitation>, Erişim Tarihi; 12 04 2015)

ACI. (2015). *Top World Passenger Airports*. Airports Council International.

Aktepe, C., ve şahbaz, P. (2010). *Türkiye'nin En Büyük Beş Havayolu İşletmesinin Marka Değeri Unsurları Açısından İncelenmesive Ankara İli Uygulaması* . C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi .

Akwei, C., Tsamenyi, M. ve Sa'id, H. (2012). *Deregulation, Completition and Performance Measurment of an African Airport:The case of Kotoka International Airport of Ghana*, Thunderbird International Business Review, Vol.54, No 54, s. 537-549, July 2012

Akyol, F.(2013). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi:Kırşehir İlinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Albayrak, B., Aydınçak, İ., Dizemen, E., Gürses, Y., ve Haser, B. (2000). *Tayyareden Uçaka: Bir Montaj Öyküsü*.

Alexander, M. (1922). *Why Do Women Fly*. *Southern Aviation* .

ASQ (American Society for Quality), (2007) *Quality Assurance and Quality Control*, Erişim: 10.09.2015, [http:// www.asq.Qrg/learn-about-quality /quality-assurance-quality-control/overview/overview.html](http://www.asq.Qrg/learn-about-quality /quality-assurance-quality-control/overview/overview.html).

Atalık, Ö., (2009). *"Voice of Turkish Customer: Importance of Expectations and Level of Satisfaction at Airport Facilities*, Review of European Studies, Vol. 1, No. 1, 61-67

Babakus, E. ve Boller, G. W. (1992). *An Empirical Assesment of the SERVQUAL Scale*. Journal of Business Research, 24 (3), s. 253-268.

Barros, A.G., Correia, R. A., Wirasinghe, S.C.(2008). *A global Index For Level Service Evaluation at Airport Pasenger Terminals*, Transportation Resaerch Part E 44,s. 607-620

Badawi, G. (2012). *Delivering Quality Services-Austin Style.*, Airport Managment Vol.6.,No.4, s. 329-338 Autumn 2012.

Bel, G., ve Fageda, X. (2005). *Airport Management and Airline Competition in OECD Countries* .

Bourne, M.C., Neely, A.D., Mills, J.F. ve Platts, K.W.(2003). Why Some Performance Initiative Fail, Lessons From The Change Management Literature. *International Journal of Buiseness Performance Measurement*, 5, s. 247.

Brooks, P. (2005). The Development of Air Transport. *Journal of Transport Economics and Politics* .

Bruinsma, F., Rietweld, P. ve Brons, M. (2000). Comparative Study of the Hub Airport Europe: Ticket Prices, Travel Times and Rescheduling Costs. *Tijdschrift voor Economische en Sociale geografie* , 278-292.

Brueckner, J. (2003). Airline Traffic and Urban Economic Development. *Urban Studies*, 40, s. 1455- 1469.

Büyüköztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara.

Büyüköztürk Ş., Akgün , Ö. E., Özkahveci, Ö. ve Demirel, F. (2004). *Güdülenme ve Öğrenme Stratejileri Ölçeğinin Türkçe Formunun Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*, Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri / Educational Sciences: Theory & Practice, 4 (2), Kasım / November 2004 , s. 207-239

Caves, R, E. ve Gosling, G.D. (1999). *Strategic Airport Planning*. Oxford, England: Elsevier.

Canoğlu, H. (2011). *Havalimanı İşletmeciliği Yapan Firmaların Sermaye Yapılarını Etkileyen Faktörler*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, İstanbul, 87-88.

Chang, C. C. (2012). Evaluating the quality of airport service using the fuzzy multi-criteria decision-making method: a case study of Taiwanese airports. *Blackwell Publishing Ltd J Expert Systems*, s. 246-261.

Chang, Y., Chen F., (2012), *Service Needs Of Elderly Air Passengers*, *Journal of Air Transport Management*, 18:1

Chang-Shu Tu and Ching-Ter Chang, (2011), *Applying an AHP-KFY Conceptual Model and Zero-one Goal Programming to Requirement-Based Site Selection for an Airport Cargo Logistics Center*, *The Airport Management*.

Chao, C. C., Lin, C. H., ve Chen, Y. C. (2013). Enhancing Airport Service Quality: A Case Study of Kaoshing International Airport. *Proceedings of the Eastern Asia for Transportation Studies* .

Chenhall, R.H.(2005). *Integrative Strategic Peformance Measurment Systems, Strategic Alignment of Manufacturing Learning and Strategic Outcomes: An Exploratory Study*. *Accounting, Organizations and Society*, 30, s. 395-422.

Chien, C., ve Chang, C. (2011). *Evaluating the quality of airport service using the fuzzy multi-criteria decisionmaking method: a case of Taiwanese airports*.Expert Systems, July 2012 29:3

Chien, C., ve Chang, C. (2011). *The SERVQUAL Analysis of Singapore Changi Airport*. (<http://wenku.baidu.com/view/7d1bae21482fb4daa58d4b46> Erişim Tarihi; 20 10 2015).

Chien, C., ve Chang, C. (2009). *An Evaluation of the Service Quality of Airport*. Department of Shipping Technolog , Kaohsiung Marine University, Kaohsiung 805. s. 125-129.

China Internet Information Center. (2015). *China Published Airport Service Standarts*. (www.china.org.cn: <http://www.china.org.cn/english/travel/153811.htm>, Erişim Tarihi; 16 04 2015)

Commerce, B. C. (2009). *Economic Impacts of HUB Airports*. England: British Chamber of Commerce.

Correia, A., Wirasinghe S.C., (2007). *Development of level of service standarts for airport facilities: Application to Sao Paulo International Airport*, Journal of Air Transport Management, Vol 13 Iss 2, s. 97-103.

Cole, D. A. (1987). Utility of confirmatory factor analysis in test validation research. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 55, s. 1019-1031.

Çelikkol, S., Uçkun, G., Tekin, N., ve Çelikkol, Ş. (2012). A Research on Factors That Have Effect on Satisfaction and Preferences of Customers With Regard To Airline Transport within Domestic Flights in Turkey . *Journal of Business Research-Türk* , 70-81.

Çınar, E. (2010). *Hava Trafik Kontrol Hizmetlerinde Algılanan Hizmet Kalitesi*. Eskişehir: Doktora Tez Özü Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel uygulamaları*, Pegem Akademi Yayıncılık, Ankara

DHMI (2003). Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü Hava alanları Terminal Hizmetleri Hava alanları Terminal Hizmetleri Yönergesi.

DHMI (2015). <http://www.dhmi.gov.tr/pdf>.(Erişim Tarihi; 16 11 2015)

Doganis, R.,(2000). *The Airport Business*. Routledge, London.

Domingo L. M., Üçler Ç. (2015). *Traveler's Idle Time And The Value Chain At Airports*. *Journal Of Aeronautics And Space Technologies*, July 2015 Volume 8 Number 2, s. 25-33.

Douglas, L. ve Connor, R. (2003). *Attitudes to Service Quality-The Expectation Gap*. Nutrition ve Food Science, 33 (4), s. 165-172.

Durukan, M. B. ve İkiz, A. K. (2007). *Denetim Kalitesi, Kalite ve Hizmet Kalitesine İlişkin Modeller: Kavramsal Çerçeve*. Mali Çözüm, İSMMMO Yayın Organı, 82, s. 29 – 56.

Ertürk, M. (2011). *Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Alan Araştırması*. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim dalı, Doktora Tezi, Ankara.

Eurostat. (2014). *European Statistics*, http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/images/7/7c/Air_and_sea_passenger_transport%2C_2013_%28%C2%B9%29_YB15.png (Erişim Tarihi; 16 3 2015).

FAAOST. (1999). *Airport Business Practices and Their Impact on Airline Competition*. FAAOST Task Force Study.

Fernandes, E., Rodrigues, R., (2008) *A Quality Approach to Airport Management, Environmental Monitoring and Assessment*, The Journal of Airport Management, s. 552-565,

Field, A. (2000). *Discovering Statistics using SPSS for Windows*. London, Thousand Oaks, Sage Publications, New Delhi

Fodness, D., Murray, B., 2006, “Passengers” expectations of airport service quality”, Journal of Services Marketing, 21/7, 492–50.

Forum, I. T. (2014). *Statistics Brief*. International Transport Forum.

Francisa, G., Ian Humphreysb, I., Fryc, J., (2002), The Benchmarking of Airport Performance, Journal of Air Transport Management 8, s. 239–247.

Gebeş, F., Battal, Ü. (2014). Türkiye'de Havacılık Kümellemeleri ve Finansman Sorunları, Niğde Üniversitesi İİBF Fergisi, Cilt:7, Sayı:1, s.273-288

Ghobadian, A., S.,S. ve Jones, M. (1994). *Service Quality Concept and Models*. International Journal of Quality ve Reliability Management, 11(9), s. 43-66.

Gkritza, K., Niemer, D., ve Mannering, F. (2006). Airport Security Screening and Changing Passenger Satisfaction: A Explatory Assessment. *Journal of Air Transport Management* , s. 213-219.

Greco, S. Matarazzo, B., Slowinski, R. (2008). *Transactions On Rough Sets VII*, Faculty Of Economics, University Of Catania, s. 1-2.

Gupta, A., Arif, M., ve Williams, A. (2013). *Customer Service in Aviation Industry – An Exploratory Analysis of UAE Airports Embry*. Riddle Aeronautical University: Department of Management Science - Worldwide College of Business.

Günaydın, Y. (2014). *Konaklama İşletmelerinde İç ve Dış Müşteri Açısından Hizmet Kalitesinin ve Sadakatin Analizi*. İzmir: Doktora Tezi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Han, S., Ham, S., Yang, I. ve Baek, S., (2012). *Passengers Perceptions of Airline Lounges: Importance of Attributes That Determine Usage And Service Quality Measurment.*, Tourism Managment, 2012, s. 1103-1111.

Hoarter, S. (2001). *The Airport Management Primer*. South Carolina: Mount Pleasant.

Horonjeff, R., McKelvey, F.X.(1994). *Planning and Design of Airports*, 4th ed.McGraw-Hill,New York, s. 42

Hürkuş, V. (1925). *Havada*. İstanbul: Teyyareci Vecihi Hürkuş Müzesi Derneği.

IATA. (2013). *2012 IATA Global Passengers Survey Highlights*. Montreal: The International Air Transport Association.

IATA. (2014). *2013 IATA Global Passengers Survey Highlights*. Montreal: International Air Transport Association.

IATA. (2015). *Scheduled Paasengers Carried*. Montreal: International Air Transport Association.

ICAO. (2013). *Airport Economics Manual*. International Civil Aviation Organisation.

ICAO.(2010). *Manual of Procedures for Operations Inspection, Certification and Continued Surveillance, Fifth Edition. Doc 8335 AN/879*.

ITA. (2013). *The Services Sector: How Best to Measure It?, International Trade Administration*. (www.trade.gov: <http://trade.gov/publications/ita-newsletter/1010/services-sector-how-best-to-measure-it.asp>, Erişim tarihi; 22 5 2015)

Janic, M. (2003). *Assessment and Management of Quality of Service at an Airport Passenger Terminal*. Transportation Planning and Technology, June 2003, s. 239-263

Karamanoğlu, C. (2012). *Demiryolu Sektöründe Yapısal Reformlar Ve Rekabet: Serbestleşme Öncesi Türkiye İçin Öneriler* . Ankara: Rekabet Kurulu Uzmanlık Tezi.

Kasarda, J. (2010). *Global Airport Cities*. Twickenham: UNC.

Kayapınar, S.(2012). *Havalimanı Hizmet Kalitesinin İyileştirilmesi: Anadolu Üniversitesi Havalimanı Çalışması*, Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

- Kayral, H., İ. (2012). Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesi ve Ankara'da Hastane Türlerine Göre Bir Araştırma, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı İşletme Bilim Dalı, Doktora Tezi
- Khireldin, A. A., Zaher, M. H. ve Elmoneim, M.A. (2012). A Fuzzy Approach for Evaluating the Performance and Services Quality of Airports
- Kim, W. C., ve Mauborgne, R. (2002). Charting Your Company's Future, Harvard Business Review, 77-83.
- Kurnaz, A. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Marmaris Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Kuyucak F., Şengür Y. (2009). *Değer Zincir Analizi: Havayolu İşletmeleri İçin Genel Bir Çerçeve.*, KMU İİBF Dergisi Yıl:11 Sayı:16 Haziran, 2009.
- Kuo, M., Liang, G., (2011). *Combining Vikor With Gra Techniques To Evaluate Service Quality Of Airports Under Fuzzy Environment*. Expert Systems with Applications 38 (3), s. 1304-1312.
- Lam, T. K. P. (2002). *Making Sense of SERVQUAL's Dimensions to the Chinese Customers in Macau*. Journal of Market-Focused Management, 18 (2), s. 43-58
- Lee, C. S., ve Kim, J. B. (2003). *Development of Passenger Service Quality Index for Incheon International Airport (IIA)*. TRB Annual Meeting.
- Lemer, A.C.(1992). Measuring Performance of Airport Passenger Terminals. Transportation Research part A 26A (1), s.37-45
- LeTourneur, C., (2001). *The Bricks And Mortar of Global Commerce.*, AirportWorld, s. 36-40
- Liou, J.J.H., Tang, C., Yeh, W., Tsai, C. (2011). *A Decision Rules Approach for Improvement of Airport Service Quality.*, Expert Systems with applications 38-2011, s.13723-13730.
- Loiacono, E., T., Watson, R. T., and Goodhue, D. L. (2007). *Webqual: An Instrument for Consumer Evaluation of Websites*. International Journal of Electronic Commerce, 11(3). s. 51-87. (<http://dx.doi.org/10.2753/JEC1086-4415110302> Erişim Tarihi; 9 11 2015).
- Lubbe, B., Douglas, A., ve Zambellis, J. (2011). *An Application of the Airport Service Quality Model in South Africa*. Journal of Air Transport Management , 224-227.
- Ludwig, D., Andrews, C., Veen, J.N. ve Laqui, C. (2007). *Safety Management Systems for Airports. ACRP Report 1*. Airport Cooperative Research Program.

- Luthans, F. (1995). *Organizational Behavior*. (6. Basım). USA: Mc Graw Hill Publishing Company, s.151
- Martin-Cesaj, R. R. (2006). *Tourism service quality begins at the airport*. *Tourism Management* 27 (5), s. 874-877.
- Moulaert , F., Sekia, F.(2003). *Territorial Innovation Models: A Critical Survey*, *Regional Studies*. Vol 37.
- Morrison, W.G.(2009) *Understanding The Complexities and Chalanges of Airport Performance Benchmarking*. *Journal of Airport Management*, 3(2), s.145-158.
- Nicola, A., Gitto, S., Mancuso, P. (2013). *Airport Quality And Productivty Changes: A Malmquist İndex Decomposition Assessment.*, *Transpostation Research Part E* 58 (2013), s. 67-75.
- Nikolaeva, A., (2012) “*Designing Public Space for Mobility: Contestation, Negotiation and Experiment at Amsterdam Airport Schiphol*”. *Tijdschrift voor Economische en Sociale Geografie*, Vol. 103, No. 5, s.. 542–554.
- Okumuş, A., ve Asil, H. (2007). *Hizmet Kalitesi Algılanmasının Havayolu Yolcularının Genel Memnuniyet Düzeylerine Olan Etkisinin İncelenmesi. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme Dergisi* , s. 7-29.
- Olsen, M., W., J. ve Tse, E. C.-Y. (1998). *Managing Service Quality, Strategic Management In The Hospitality Industry*. Second Edition, John Wiley ve Sons: Canada.
- Oh, H. ve Parks C. S. (1997). *Customer Satisfaction and Service Quality:A Critical Review of the Literature and Research Implications for the Hospitality Industry*. *Hospitality Research Journal*, 20 (3), s. 36-64.
- Oum, T. H. ve Yu, C. (2004). *Measuring Airports Operating Efficienc: A Summary Of The 2003 Atrs Global Airport Bencehmarking Report*. *Transportation Research Part E* 40, s. 5215-532
- Öncü, M. A., Çömlekçi, İ., ve Coşkun, E. (2010). *Havayolu Şirketlerinin Uyguladıkları Finansal Stratejiler Üzerine Bir Araştırma*. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi* , s. 27-58.
- Özarlan, G. (2007). *"Ortak Girişimler ve Havalimanı Terminal İşletmeciliği Sektöründe Bir Örnek Olay"*, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi.
- Özenen, G. C. (2003). *Havaalanı Yatırımlarında Özelleştirme Dünyada ki Uygulamalar Ve Türkiye İçin Öneriler*. Ankara: İktisadi Sektörler ve Kooordinasyon Genel Müdürlüğü.

Öztoygur, T. H. (2014). 3. *Havalimanı*. İstanbul: Türkiye İnşaat Sanayicileri İşveren Sendikası.

Pabedinskaite, A., ve Akstinaite, V. (2014). *Selection and Peer-review Under Responsibility Of The Contemporary Issues in Business, Management and Education* conference. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* , s. 398-409.

Pabedinskaite, A., ve Akstinaite, V. (2014). *Evaluation of the Airport Service Quality*, *Social and Behavioral Sciences* 110, s. 398-409.

Park, W. J., ve Jung, Y. S. (2011). *Transfer Passengers Perceptions of Airport Service Quality: A Case Study of Incheon International Airport*. Canada: Canadian Center of Science and Education.

Park, J., (2007), *Passenger Perceptions of Service Quality: Korean and Australian case studies*, *Journal of Air Transport Management*, 13, 238–242.

Park, Y.,(1999), *A Methodology for Establishing Operational Standards of Airport Passenger Terminals*. *Journal of AirTransport Management*, 5, 73-80.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64 (1), s..12-40.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. ve Berry, L. L. (1991). *Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale*. *Journal of Retailing*, 67 (4), s.. 420-450.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. and Malthora, A. (2007). *E-S-QUAL:a Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality*. *Journal of Service Research*, 7(3). 13-33.

Patrick, M. L. (1996). *The Measurement and Understanding of the Zone of Tolerance in Expected Service Quality: An Application in the Tourism Industry*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kent State University Graduate School of Management, USA.

Porter, M. E., (1985), *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. The Free Press, New York, s. 557.

Rhoades, D.L., Waguespack, B. Jr ve Young, S., (2000), *Developing A Quality Index For Us Airports*, *Managing Service Quality*, 10:4, s. 257.

Rothkoph, M. ve Wald, A., (2008). *The Role of Innovation in the Increasingly Commoditized Airline Industry – Insights From Case Studies*, Air Transport Research Society Kongresi, 8-11 Temmuz 2008, Atina.

Saat, M. (2000). “*Kavramsal Hizmet Modeli ve Hizmet Kalitesini Ölçme Aracı Olarak Servqual Analizi*”.*Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*. 3(99): s.107-118.

- Saldıraner, Y. (2011). *Dünyada ve Türkiye`de Sivil Havacılık Faaliyetlerinin Gelişimi*. Atılım Üniversitesi Sivil Havacılık Yüksekokulu, Ankara
- Seyanont, A. (2011). *Passengers' Perspective Toward Airport Service Quality At Suvarnabhumi International Airport*. Thailand: The University Of The Thai Chamber Of Commerce.
- Singgih M.,L.,Pamungkas, A.,I. (2009), "Implementing Grey Model and value analysis in KFY process to increase customer satisfaction", 3rd International Conference on Operations and Supply Chain Management, Malaysia
- Sohail, S.M. ve Wahab,A. A. (2005). *Measuring Service Quality at King Fahd International Airport*, International Journal of Services and Standards, Vol. 2005, No. 4, s. 482-493.
- SHGM. (2012). *Faaliyet Raporu*. Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, Ankara:
- SHGM. (2012). *Havaalanı Yer Hizmetleri El Kitabı*. Ankara: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü.
- Stodnick, M., ve Rogers, P. (2008). *Using SERVQUAL to Measure the Quality of the Classroom Experience*. Decision Science Journal of Innovative Education., 6 (1), s. 115-132
- Sümer, N. (2000). *Yapısal Eşitlik Modelleri: Temel kavramlar ve örnek uygulamalar*. Türk Psikoloji Yazıları, 3(6), s. 49-74.
- TAİ. (2015). *Programlar*. Eskişehir: Türk Havacılık ve Uzay Sanayi.
- Tam, M. L., Lam, W. H. K. ve Lo, P. H. (2010). *Incorporating Passenger Perceived Service Quality In Airport Ground Access Mode, Choice Model*, Transportmetrica, Vol. 6, No. 1, January , s. 3-17.
- TAMS. (2012.). *Total Airport Management Suite*. Almanya: Federal Ministry of Economics and Technology on the Basis of a decision by the German Bundestag.
- Tan, Z. U. (2012). *Sağlık Turizminde Entelektüel Sermaye. II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi*. Antalya: II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi, s. 523-542.
- Tavmergen, İ., P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi*. Seçkin Yayınları: Ankara.
- TOBB. (2014). *Türkiye Sivil Havacılık Meclisi Sektör Raporu 2014*. Ankara: Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği.
- Trani, A. (2005). *History of Air Transportation*. Department of Civil and Environment Engineering.

- Tsai, H. W., Hsu, W., ve Chou, C. W. (2011). A Gap Analysis Model for Improving Airport Service Quality. *Total Quality Management* , s. 1025-1040.
- TUIK. (2015). *Havaalanı Toplam Yolcu ve Yük Trafığı*. Türkiye İstatistik Kurumu, Ankara
- Türkiye Sivil Havacılık Meclisi. (2012). *Sektör Raporu 2011*. Türkiye Sivil Havacılık Meclisi, Ankara:
- Tümertekin, E.ve.Özgüç, N,(1999). *Ekonomik Coğrafya. Kalkınma ve Küreselleşme*, Çantay Kitabevi, 1999, s. 637.
- Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı, (1999). Havaalanları Yer Hizmet Türleri ve Detayları . Ankara, Ankara, Türkiye: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü.
- Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı, (2014). *Lojistik Sektörü Raporu*. Ankara: MÜSİAD.
- Ulaştırma ve Haberleşme Bakanlığı. (2015). *Bakan Elvan 3. Havalimanı İnşaat Alanını Gezdi*. Ankara: Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı.
- Vincent, C. S, Heung, M.Y. Wong ve Hailin, Q. (2000), Airport-restaurant Service Quality in Hong Kong: An Application of Servqual Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly June , 41, s. 86-96
- Vogel, H. A. (2004). *Privatisation and Financial Performance of European Airports*, MRAes, University of Westminster, s:3-5
- Waltz C.F., Streikland O.L., Lenz ER.(2010). *Measurement in Nursing and Health Research*. New York: Springer Publishing Company; s.176-8.
- Wang J, Wang X. (2012). *Structural Equation Modeling: Applications Using Mplus: methods and applications*. West Sussex: John Wiley ve Sons; 2012. s.5-9.
- Wang, R. (2007), “*Improving Service Quality Using Quality Function Deployment:The air cargo sector of China airlines*”,*Journal of Air Transport anagement* 13, s. 221–228,
- Widarsyah, R. (2013). *The Impact of Airport Service Quality Dimension on Overall Airport Experience and Impression*. Las Vegas: University of Nevada.
- Dünya Bankası (2015). *Air Transport, Freight* . Washington: World Bank.
- Yarmalı, H. Ö., Baykara, M., ve Şen, Y. S. (2013). *Lojistik Sektör Raporu*. İstanbul: MÜSİAD.
- Yeh, C. H., Kuo, Y. ve Chang, Y., (2011), *Fuzzy Multiattribute Evaluation of Airport Performance*, In Proceeding of FUZZIEEE, s. 2630-2637.

Yeh, C.H.,Kuo, Y.L., (2003), *Evaluating Passenger Service of Asia-Pacific International Airports*, Transportation Research Part E, 39, s. 35–48

Yenilmez, K. (2008). “*Open Primary Education School Students’ Opinions About Mathematics Television Programmes*” Turkish Online Journal of Distance Education – Tojde, 9 (4), s. 176- 189.

Yılmaz, İ. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Müşteriler Ve Yöneticiler Açısından Ölçülmesi. İzmir Örneği*. İzmir: Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Yıldırım, B. (2011). *Türk Sivil Havacılığı*, Atılım Üniversitesi Yayınları.

Yoo, B. ve Donthu, N. (2001). *Developing a Scale to Measure the Perceived Quality of An Internet Shopping site (SITEQUAL)*. Newyork: Hofstra University.

YU, C. (2004). *Structural Equation Modeling*, (<http://seamonkey.ed.asu.edu/-alex/teaching/WBI/SEM.html> Erişim Tarihi; 18.11.2015).

Zhang M. (2014). *Analysis on Herter-organizing of Airport Industry Cluster Based on the System Dynamics*, Applied Mechanics and Materials Vols. 556-562, s. 6610-6615.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L. ve Parasuraman, A. (1990), “*Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*”, USA, Free Pres.

ÖZGEÇMİŞ

Sefer AYDOĞAN 01 KASIM 1979 yılında Manisa’da doğmuştur. İlköğretimini ve ortaöğretimini Muğla/Bodrum’da tamamladıktan sonra lise öğrenimi için Maltepe Askeri Lisesini/İzmir tamamlayarak 1997 yılında Hava Harp Okuluna/İstanbul girmiş ve 2001 yılında mezun olmuştur.

Sefer AYDOĞAN bekar olup, ileri derecede İngilizce bilmektedir.

EĞİTİM DURUMU

1997 İzmir Maltepe Askeri Lisesi Mezunu

2001 Hava Harp Okulu Endüstri Mühendisliği Bölümü Mezunu

2008 Ege Üniversitesi Eğitim Yönetimi, Teftişi, Planlaması ve Ekonomisinde yüksek lisans Mezunu

2011 Yaşar Üniversitesi İşletme Yönetimi Yönetim ve Organizasyon Doktora programı-devam ediyor

Yabancı Dil: İngilizce

HAVALİMANI HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

(ADNAN MENDERES/İZMİR)

Değerli Katılımcı;

Bu ölçme aracı "Havalimanı Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi" adlı doktora tez çalışmasında veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Araştırmadan elde edilecek bulgular sadece bilimsel amaca yönelik olarak kullanılacaktır. Veriler toplu olarak değerlendirileceği için ankete adınızı soyadınızı yazmanız gerekmektedir.

Ölçme aracını A bölümündeki 'Kişisel Bilgi Formu' bölümünü doldurarak başlayınız. B bölümünde ise bölümde yer alan ilgili maddenin gerçekleşme düzeyini tespit etmek üzere hazırlanmıştır. B bölümünü lütfen aşağıdaki örneği dikkate alarak doldurunuz.

Ör.

B HAVALİMANI HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ						
S/N	Size göre Havalimanı İşletmesinde	1: Kesinlikle Katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Orta Derecede Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Terminal aydınlık düzeyi yeterlidir.				X	

Yukarıdaki maddeyi okuduktan sonra " Terminal aydınlık düzeyi yeterlidir." ifadesinin gerçekleşme düzeyini ilgili sütununa ayrılan boşluğa (X) biçiminde işaretleyiniz. Soruları içtenlikle ve nesnel biçimde yanıtlamanız araştırmanın amacına uygun yürütülmesi açısından oldukça önem taşımaktadır. Lütfen hiçbir soruyu yanıtsız bırakmayınız.

Ayıracağımız zaman ve değerli katkınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarım.

Sefer Aydoğan
Yaşar Üniversitesi Sos. Bil. Enst. İİB İşletme ABD
Yönetim ve Organizasyon Doktora Programı
Doktor Adayı

ANKET FORMU

A-Kişisel Bilgi Formu

1.Yaşınız	<input type="checkbox"/> 18 yaş ve altı <input type="checkbox"/> 19-24 yaş <input type="checkbox"/> 25-34 yaş <input type="checkbox"/> 35-44 yaş <input type="checkbox"/> 45-54 yaş <input type="checkbox"/> 55 yaş ve üstü
2.Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
3.Eğitim durumunuz	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Yüksekokul <input type="checkbox"/> Üniversite <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans-Doktora
4.Medeni durumunuz	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli
5.Aylık gelir durumunuz	<input type="checkbox"/> 1000 TL ve altı <input type="checkbox"/> 1001-2000 TL <input type="checkbox"/> 2001-4000 TL <input type="checkbox"/> 4001-6000 TL <input type="checkbox"/> 6001-10.000 TL <input type="checkbox"/> 10.001 TL ve üstü
6.Uçma sıklığınız	<input type="checkbox"/> Haftada en az 1 kez <input type="checkbox"/> Ayda en az 1 kez <input type="checkbox"/> 3 ayda en az 1 kez <input type="checkbox"/> 6 ayda en az 1 kez <input type="checkbox"/> Yılda en az 1 kez

B HAVALİMANI HİZMET KALİTESİ ÖLÇEĞİ

S/N	Size göre Havalimanı İşletmesinde	1: Kesinlikle Katılmıyorum	2: Katılmıyorum	3: Orta Derecede Katılıyorum	4: Katılıyorum	5: Kesinlikle Katılıyorum
1	Terminal binası	ambiyansı konfor duygusunu verir.				
2		internet imkanı yeterlidir.				
3		ses konforu yeterlidir.				
4		sıcaklık seviyesi yeterlidir.				
5		aydınlık düzeyi yeterlidir.				
6	Danışma görevlisi	hazır bulunur.				
7		iletişim becerisine sahiptir.				
8	Bilet satış noktaları(nda)	bilet satın alma hızlıdır.				
9		bilet değiştirme hızlıdır.				
10		bilet geri iade kolaydır.				
11		kaşe, kontrol hızlıdır.				
12	Güvenlik	noktası sayıca yeterlidir.				
13	Anonslar	anlaşılırdır.				
14	Bekleme alanlarında bulunan oturma elemanları	temizdir.				
15	Dinlenme ve eğlence yerlerinde	çocuk oyun imkanları yeterlidir.				
16	Yolcu hizmetleri bakımından	uçaktan-aprona, aprondan-uçağa yolcuları(n)	taşıma araçları yeterlidir			
17			taşınması hızlıdır.			
18		engelli ve yaşlıların	uçağa taşıma işlemi emniyetlidir.			
19			uçağa bindirilmesi için kullanılan araçlar yeterlidir.			
20		VIP yolcu hizmetleri yeterlidir.				
21		refakatsiz çocuk hizmetleri yeterlidir.				
22		özel durumlu(hasta vb.) hizmetleri yeterlidir.				
23	yurt dışına çıkış işlemleri sırasında kuyruk oluşmaz.					
24	Araç kiralama hizmetleri yeterlidir.					
25	Araç park yerleri yeterlidir.					

Lütfen aşağıdaki tatmin boyutları ile ilgili

BEKLENEN ve GERÇEKLEŞEN

tatmin düzeylerine ilişkin 1 ile 5 arasında bir puan veriniz.

	BOYUT	PERFORMANS ÖLÇÜTÜ	BEKLENEN 1-5 PUAN	GERÇEKLEŞEN 1- 5PUAN
1	İşlevsellik	Engelli ve yaşlıların uçağa bindirilmesi, Vip, Refakatsiz yolcu, Özel durumlu yolculara sunulan hizmetler, araç kiralama hizmetleri ile ilgili olarak		
2	Fiziki	Terminal binası (ses konforu, sıcaklık, aydınlık, ambiyans), uçuş bilgi ekranları anlaşılabilirliği ile ilgili olarak		
3	Havalimanı- Havayolu geçiş hizmetleri	Yolcuların uçaktan aprona, aprondan uçağa yolcuların taşınma hızı, taşıma araçlarının yeterliliği, taşıma işleminin yeterliliği bekleme alanlarında bulunan oturma elemanlarının temizliği ile ilgili olarak		
4	Terminal Alanı Giriş Hizmetleri	Güvenlik noktasının sayıca yeterliliği, danışma görevlisinin iletişim becerisi, danışma görevlisinin hazır olması ile ilgili olarak		
5	Biletleme	Bilet satın alma, değiştirme, kaşe kontrol, geri iadesi ile ilgili olarak		
6	Tamamlayıcı Hizmetler	Terminal binası internet imkanının yeterliliği, dinlenme/eğlence yerlerinde çocuk oyun imkanlarının yeterliliği, yolcu hizmetleri bakımından yurt dışına çıkış işlemleri sırasında kuyruk oluşmaması ile ilgili olarak		

Anketimiz tamamlanmıştır. Katılımınız için teşekkür ederiz.