

JAR - 2 / 2

E-ISSN: 2687-3338

AUGUST 2020



JOURNAL OF  
**AVIATION**  
**RESEARCH**

HAVACILIK ARAŞTIRMALARI DERĐİSİ



**2 / 2**



**maltepe** university  
i s t a n b u l [www.maltepe.edu.tr](http://www.maltepe.edu.tr)



**JOURNAL OF**  
**AVIATION**  
**RESEARCH**

**HAVACILIK ARAŞTIRMALARI DERĐİSİ**

**2 / 2**

**İSTANBUL - 2020**



JOURNAL OF  
**AVIATION  
RESEARCH**

HAVACILIK ARAŞTIRMALARI DERĐİSİ

Yılda iki sayı olarak yayımlanan uluslararası hakemli, açık erişimli ve bilimsel bir dergidir.

Cilt: 2  
Sayı: 2  
Yıl: 2020

2019 yılından itibaren yayımlanmaktadır.

© Telif Hakları Kanunu çerçevesinde makale sahipleri ve Yayın Kurulu'nun izni olmaksızın hiçbir şekilde kopyalanamaz, çoğaltılamaz. Yazıların bilim, dil ve hukuk açısından sorumluluğu yazarlarına aittir.

Elektronik ortamda da yayımlanmaktadır:  
<https://dergipark.org.tr/jar>  
Ulaşmak için tarayınız:

This is a scholarly, international, peer-reviewed, open-access journal published international journal published twice a year.

Volume: 2  
Issue: 2  
Year: 2020

Published since 2019.

© The contents of the journal are copyrighted and may not be copied or reproduced without the permission of the publisher. The authors bear responsibility for the statements or opinions of their published articles.

This journal is also published digitally.  
<https://dergipark.org.tr/jar>  
Scan for access:



**Yazışma Adresi:**  
Maltepe Üniversitesi Meslek Yüksekokulu,  
Marmara Eğitim Köyü, 34857  
Maltepe / İstanbul

**Kep Adresi:**  
[maltepeuniversitesi@hs01.kep.tr](mailto:maltepeuniversitesi@hs01.kep.tr)

**E-Posta:**  
[jar@maltepe.edu.tr](mailto:jar@maltepe.edu.tr)

**Telefon:**  
+90 216 626 10 50

**Dahili:**  
2289 veya 2286

**Correspondence Address:**  
Maltepe Üniversitesi Meslek Yüksekokulu,  
Marmara Eğitim Köyü, 34857  
Maltepe / İstanbul

**Kep Address:**  
[maltepeuniversitesi@hs01.kep.tr](mailto:maltepeuniversitesi@hs01.kep.tr)

**E-Mail:**  
[jar@maltepe.edu.tr](mailto:jar@maltepe.edu.tr)

**Telephone:**  
+90 216 626 10 50

**Ext:**  
2289 or 2286



# JOURNAL OF AVIATION RESEARCH

HAVACILIK ARAŞTIRMALARI DERGİSİ

#### Yayın Sahibi:

Maltepe Üniversitesi adına  
Prof. Dr. Şahin Karasar

#### Editörler:

Prof. Dr. Şahin Karasar  
Doç. Dr. İnan Eryılmaz  
Dr. Öğr. Üyesi Şener Odabaşoğlu  
Dr. Deniz Dirik

#### Yayın ve Danışma Kurulu:

Prof. Dr. Cem Harun Meydan  
Prof. Dr. Dukagjin Leka  
Prof. Dr. Ender Gerede  
Prof. Dr. Ferişt Kolbakır  
Prof. Dr. Osman Ergüven Vatandaş  
Prof. Dr. Sevinç Köse  
Doç. Dr. Asena Altın Gülova  
Doç. Dr. Burcu Güneri Çangarlı  
Doç. Dr. Engin Kanbur  
Doç. Dr. Ferhan Sayın  
Doç. Dr. Florina Oana Virlanuta  
Doç. Dr. Güler Tozkoparan  
Doç. Dr. Hakkı Aktaş  
Doç. Dr. Mehmet Kaya  
Doç. Dr. Önder Altuntaş  
Doç. Dr. Özgür Demirtaş  
Doç. Dr. Rüstem Barış Yeşilay  
Doç. Dr. Semih Soran  
Doç. Dr. Yasin Şöhret  
Dr. Öğr. Üyesi Belis Gülay Şahin  
Dr. Öğr. Üyesi Birsen Açıkel  
Dr. Öğr. Üyesi Hasan Hüseyin Uzunbacak  
Dr. Öğr. Üyesi Hatice Küçükönel  
Dr. Öğr. Üyesi Muhittin Hasan Uncular  
Dr. Öğr. Üyesi Ömer Faruk Derindağ  
Dr. Öğr. Üyesi Rukiye Sönmez  
Dr. Öğr. Üyesi Tahsin Akçakanat  
Dr. Öğr. Üyesi Uğur Turhan  
Öğr. Gör. Dr. Nuran Karaağaoğlu  
Öğr. Gör. Esra Çelenk  
Öğr. Gör. Özlem Çapan Özeren  
Öğr. Gör. Rıza Gürleri Akgün

#### Grafik Uygulama:

Rıza Gürleri Akgün

#### Owner:

On behalf of Maltepe University  
Prof. Şahin Karasar, Ph.D.

#### Editors:

Prof. Şahin Karasar, Ph.D.  
Assoc. Prof. İnan Eryılmaz, Ph.D.  
Asst. Prof. Şener Odabaşoğlu, Ph.D.  
Deniz Dirik, Ph.D.

#### Editorial and Advisory Board:

Prof. Cem Harun Meydan, Ph.D.  
Prof. Dukagjin Leka, Ph.D.  
Prof. Ender Gerede, Ph.D.  
Prof. Ferişt Kolbakır, Ph.D.  
Prof. Osman Ergüven Vatandaş, Ph.D.  
Prof. Sevinç Köse, Ph.D.  
Assoc. Prof. Asena Altın Gülova, Ph.D.  
Assoc. Prof. Burcu Güneri Çangarlı, Ph.D.  
Assoc. Prof. Engin Kanbur, Ph.D.  
Assoc. Prof. Ferhan Sayın, Ph.D.  
Assoc. Prof. Florina Oana Virlanuta, Ph.D.  
Assoc. Prof. Güler Tozkoparan, Ph.D.  
Assoc. Prof. Hakkı Aktaş, Ph.D.  
Assoc. Prof. Mehmet Kaya, Ph.D.  
Assoc. Prof. Önder Altuntaş, Ph.D.  
Assoc. Prof. Özgür Demirtaş, Ph.D.  
Assoc. Prof. Rüstem Barış Yeşilay, Ph.D.  
Assoc. Prof. Semih Soran, Ph.D.  
Assoc. Prof. Yasin Şöhret, Ph.D.  
Asst. Prof. Belis Gülay Şahin, Ph.D.  
Asst. Prof. Birsen Açıkel, Ph.D.  
Asst. Prof. Hasan Hüseyin Uzunbacak, Ph.D.  
Asst. Prof. Hatice Küçükönel, Ph.D.  
Asst. Prof. Muhittin Hasan Uncular, Ph.D.  
Asst. Prof. Ömer Faruk Derindağ, Ph.D.  
Asst. Prof. Rukiye Sönmez, Ph.D.  
Asst. Prof. Tahsin Akçakanat, Ph.D.  
Asst. Prof. Uğur Turhan, Ph.D.  
Lect. Nuran Karaağaoğlu, Ph.D.  
Lect. Esra Çelenk  
Lect. Özlem Çapan Özeren  
Lect. Rıza Gürleri Akgün

#### Graphic Application:

Rıza Gürleri Akgün



JOURNAL OF  
**AVIATION  
RESEARCH**  
HAVACILIK ARAŞTIRMALARI DERĐİSİ

**İÇİNDEKİLER / CONTENTS**

**DİLEK ERDOĞAN**

**Havaalanı Hizmet Kalitesinin Önem-Performans Analiziyle Değerlendirilmesi:  
Gaziantep Havalimanı Örneği**

*Measurement of Airport Service Quality by Importance-Performance Analysis:*

*The Case of Gaziantep Airport ..... 82 - 100*

**BİLAL KILIÇ - SELEN GÜNDOĞDU**

**Human Factors in Air Cargo Operations: An Analysis Using HFACS**

*Hava Kargo Operasyonlarında İnsan Faktörleri: HFACS ile Bir Analiz ..... 101 - 114*

**ÖZGÜR BALLI**

**General Aviation and Thermodynamic Performance Analyses of Micro Turbojet Engine Used on Drones  
and Unmanned Aerial Vehicles (UAV)**

*Dronlar ve İnsansız Hava Araçlarında (UAV) Kullanılan Mikro Turbojet Motorunun Genel Havacılık ve*

*Termodinamik Performans Analizi ..... 115 - 141*

**MUSTAFA KEMAL YILMAZ**

**Havacılık İşletmelerinin Halkla İlişkiler ve Sponsorluk Uygulamaları Üzerine Stratejik Bir Değerlendirme:  
Türk Hava Yolları Örneği**

*A Strategic Evaluation on Public Relations and Sponsorship Practices of Aviation Enterprises:*

*A Sample of Turkish Airlines ..... 142 - 167*

**OSMAN S. SESLİOKUYUCU - İNCİ POLAT**

**Dialogue and Transparency in Value Co-creation: An Empirical Analysis of Airline Passengers**

*Ortak Değer Yaratmada Diyalog ve Şeffaflık: Havayolu Yolcularının Ampirik Analizi ..... 168 - 181*



## Havaalanı Hizmet Kalitesinin Önem-Performans Analiziyle Değerlendirilmesi: Gaziantep Havalimanı Örneği

Dilek ERDOĞAN<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-2079-777X>

Araştırma Makalesi	DOI:
Gönderi Tarihi: 09.04.2020	Kabul Tarihi: 07.06.2020
	Online Yayın Tarihi: 31.08.2020

### Öz

Günümüzde havaalanı sayısındaki artış ve buna paralel olarak havaalanı hizmetlerindeki gelişim, yolcuların havaalanından beklentilerini artırmış ve havaalanı yöneticileri için yolcu memnuniyetinin sağlanması daha fazla önem arz etmeye başlamıştır. Yolcu memnuniyetinin artırılması yolcular tarafından algılanan havaalanı hizmet kalitesinin artırılmasına bağlıdır. Yolcu memnuniyetini artırmak için geliştirilmesi gereken hizmet kriterlerinin doğru belirlenmesi önemlidir. Aksi takdirde havaalanı yönetimin hizmet kalitesini artırıcı çalışmaları etkili olmayacaktır. Bu çalışmada geleneksel performans ölçüm yöntemlerinden farklı olarak hizmet kalitesine verilen önem ve algılanan hizmet performansı arasındaki farkı esas alarak hizmet kalitesinin ölçülmesini sağlayan, Önem ve Performans Analizinin havaalanı hizmetlerinin değerlendirilmesinde nasıl uygulanacağını açıklanması amaçlanmıştır. Bu amaçla örnek olarak seçilen Gaziantep Havalimanı için hizmet kalitesini değerlendirmek amacıyla 293 yolcuya anket uygulanmıştır. İlk olarak açıklayıcı faktör analizi uygulanarak havaalanı hizmet kalitesi boyutları belirlenmiştir. Değerlendirmeye alınan 32 hizmet kalitesi kriteri; check-in ve bagaj hizmetleri, terminal ambiyansı, ulaşım, terminal içi hareketlilik, alışveriş tesisleri, fiyatlandırma, terminal tesisleri ve güvenlik olmak üzere 8 faktör altında toplanmıştır. Belirlenen hizmet kriterleri için Önem-Performans analizi uygulanarak Önem-Performans matrisi oluşturulmuştur. Önem-Performans analizi sonuçlarına göre yoğunlaşılması gereken, korunması gereken, düşük öncelikli ve olası aşırılıkların olduğu hizmetler ayrı ayrı belirlenerek havaalanı için önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar kelimeler:** Havaalanı Hizmet Kalitesi, Önem-Performans Analizi, Havaalanı Yönetimi  
**JEL Sınıflandırma:** M10, M30, Z30

## Measurement of Airport Service Quality by Importance-Performance Analysis: The Case of Gaziantep Airport

### Abstract

Nowadays, the increase in the number of airports and the development of airport service have increased the expectations of the passengers from the airport and ensuring the passenger satisfaction has become more important for airport managers. Increasing passenger satisfaction depends on improving the airport service quality perceived by the passengers. Accurate determination of the service criteria that will increase passenger satisfaction and need to be developed is critical, otherwise airport management's efforts to improve service quality will not be effective. In this study, unlike traditional performance measurement methods, it is aimed to explain the use of the Importance-Performance Analysis for airports, which enables the measurement of performance based on the difference between service quality and perceived service performance. For this

<sup>1</sup> Dr. Öğretim Üyesi, Gaziantep Üniversitesi, Havacılık ve Uzay Bilimleri Fakültesi, Havacılık Yönetimi Bölümü, [dilekc@anadolu.edu.tr](mailto:dilekc@anadolu.edu.tr)

purpose, 293 passengers were surveyed to evaluate the service quality for Gaziantep Airport, which was selected as a case. Firstly, airport service quality dimensions were determined by applying explanatory factor analysis. 32 service quality criteria were collected under 8 factors: check-in and baggage services, ambiance, transportation, in-terminal mobility, shopping facilities, pricing, terminal facilities and security. The Importance-Performance matrix was created by applying the Importance-Performance analysis for the determined service criteria. According to the results of the Importance-Performance analysis, the services that need to be concentrated (concentrate here), need to be protected (keep up the good work), low priority (lower priority) and extremely good (possible overkill) were determined separately and suggestions were made for the airport.

**Keywords:** Airport Service Quality, Importance-Performans Analysis, Airport Management

**JEL Classification:** M10, M30, Z30

## GİRİŞ

Havaalanlarında finansal ve operasyonel verimlilik seviyesinin belirlenmesi için performans ölçümünün yapılması önemlidir. Havaalanı performans göstergeleri içerisinde hizmet kalitesi göstergesinin kritik bir performans göstergesi olduğu ve kârlılık ile aynı önem düzeyinde değerlendirilmesi gerektiği bilinmektedir (ACI, 2012; Merkert ve Assaf, 2015). Havaalanı hizmet kalitesi, havaalanını kullanan yolcuların havaalanından memnuniyet düzeyi ile ilişkilendirilmekte ve yolcuların algısına dayanılarak ölçülmektedir (Francis, Humphreys ve Fry, 2003). Son yıllarda Dünya’da ve Türkiye’de kamu-özel sektör iş birliği, yap-işlet-devret gibi uygulamalarla özellikle büyük ve uluslararası havaalanları kârlı olmayan kamu hizmetlerinden çıkararak ticarileşme eğilimine girmişlerdir. Artan rekabet, endüstrinin liberalleşmesi, havayollarının istedikleri havaalanından uçuş düzenlemede özgürleşmeleri, havayolları arasındaki iş birliklerinin getirdiği yeni dinamikler ve müşterinin artan beklentileri gibi faktörlerin etkisiyle, havaalanları için müşteri tanımı genişlemiş ve önceden gereksinim duyulmayan pazarlama işlevleri havaalanlarının ticari stratejilerinin bir parçası olmuştur (Kuyucak-Şengür, 2017). Havaalanındaki bu değişim rekabet avantajı elde etmede önemli bir unsur olan yolcu memnuniyetinin önemini artırmıştır.

Havaalanı hizmetleri çok geniş bir yelpazede gerçekleşmekte olup, yolcular tarafından algılanan hizmet kalitesini artırmak ancak iyileştirilmesi gereken hizmet özelliklerinin doğru bir şekilde belirlenmesi ile mümkün olacaktır. Havaalanının sunduğu hizmetler içerisinde iyileştirilmesi gerekenlerin yönetim tarafından doğru bir şekilde belirlenmesi yönetimin hizmet kalitesini artırıcı çabalarının etkili ve verimli olarak gerçekleşmesini sağlayacaktır (Lin, Chan ve Tsai, 2009). Performans değerlendirme yöntemlerinden biri olan ÖPA (Önem-Performans Analizi), müşterilerin hizmetlere verdikleri önemi ve hizmetlere yönelik performans algılarını karşılaştırarak yöneticiler tarafından düşük öncelikli, korunması gereken, yoğunlaştırılması gereken ve olası aşırılıkların olduğu hizmetlerin belirlenmesini

sağlayan bir yöntemdir (Martilla ve James, 1977). Havaalanı yöneticileri tarafından havaalanı hizmetlerini değerlendirmeye yönelik yapılacak olan ÖPA, sunulan hizmetlere yönelik olarak yolcu tercihlerini (önem) ve yolcu memnuniyetini (performans) analiz ederek yöneticilerin hizmetlere yönelik yönetim stratejilerini teşhis etmelerinde faydalı olacaktır. Bu çalışmada havaalanı hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde Önem-Performans Analizinin örnek bir uygulama ile açıklanması amaçlanmıştır. Bu amaçla örnek olarak seçilen Gaziantep Havalimanı için öncelikle havaalanı hizmet kalitesi boyutları belirlenmiş ardından Gaziantep Havalimanı'nda sunulan hizmetler için Önem-Performans Matrisi oluşturulmuştur.

## **1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **1.1. Önem-Performans Analizi**

Martilla ve James (1977) tarafından geliştirilen ve bir iş araştırma tekniği olan Önem-Performans Analizi (ÖPA), müşterinin ürün veya hizmetin niteliklerine verdiği önemi ve bunların performansını değerlendirmesine dayalı olarak gerçekleştirilen bir yöntemdir. ÖPA hem uygulayıcılar arasında hem de hizmet kalitesine ilişkin çalışmalar yapan araştırmacılar arasında sıklıkla kullanılan bir yöntem olmuştur (Matzler, Bailom, Hinterhuber, Renzl ve Pichler, 2004). ÖPA'nın tercih edilen bir yöntem olmasının başlıca nedenleri arasında uygulanmasının pratik olması ve kolay yorumlanabilir olması gelmektedir. ÖPA ile toplanan veriler ile bunlara yönelik stratejiler aynı anda belirlenebilmektedir. Bu da yöneticilerin hizmet kalitesini artırmaya yönelik olarak kısıtlı kaynaklarla rasyonel kararlar alabilmelerine imkân sağlamaktadır (Albayrak ve Caber, 2011).

ÖPA'ya göre kalite, ürün veya hizmetin müşteri açısından önemi ve müşteri tarafından algılanan performansının bir fonksiyonu olarak tanımlanmaktadır (Martilla ve James, 1977). Bu tanımdan anlaşılacağı üzere hizmet kalitesi müşterilerin hizmetin daha önceden belirlenmiş olan özelliklerinin kendileri için önemini ve hizmet sağlayıcının bu hizmetin belirlenen özelliklerindeki performansını değerlendirmesiyle ölçülmektedir. Havaalanı hizmetleri açısından değerlendirildiğinde önem, her yolcu tarafından havaalanında ziyaretleri için önemli olan tesisler, hizmetler ve olanaklar hakkında belirttikleri karar olarak tanımlanabilir. Performans ise her yolcunun mevcut tesis ve olanaklar için memnuniyet düzeyi olarak tanımlanır (Jiang ve Ziang, 2016).

ÖPA analizinin yapılması için ilk adım, değerlendirilecek olan *hizmetin özelliklerinin belirlenmesidir*. Havaalanı hizmetleri çok geniş bir yelpazede gerçekleşmekte olup, hizmetin



çok çeşitli boyutları bulunmaktadır. Havaalanı hizmetlerinin özelliklerini belirlemek kolay olmamakla birlikte, alanyazında havaalanı hizmetinin farklı boyutları üzerine odaklanılmıştır. Araştırmalarda kullanılan hizmet kalitesi özelliklerinden bazıları konfor, check-in süresi, çalışanların nezaketi, yönlendirme işaret ve levhaları, fiyat, tesislerin uygunluğu, güvenilirlik, terminal ambiyansı, hareketlilik, internet olanakları, fiziksel işlevsellik, güvenlidir (Bezerra ve Gomes, 2015; Dale ve Brain, 2007; Yeh ve Kuo, 2003). Havaalanı hizmetinin özelliklerinin belirlenebilmesi için alanyazından, yöneticilerin ve yolcuların görüşlerinden faydalanılmaktadır. Hangi özelliklerin değerlendirmeye alınacağına kararının doğru verilmesi analizden etkili bir sonuç alınabilmesi için kritik önem taşımaktadır (Martilla ve James, 1977: 79). Havaalanı hizmetinin özellikleri belirlendikten sonra yolcuların hizmetlerin hem önemini hem de performansını değerlendirecekleri ölçek hazırlanır. Ölçekte önem ve performans sütunları için beşli veya yedili Likert sistemleri uygulanabilmektedir (Tekin, Kalkan ve Duman, 2014). Ölçek geliştirildikten sonra mail, telefon veya yüz yüze görüşme gibi yöntemlerle anketler yolculara uygulanır. Ardından verilerin analiz aşamasına geçilir. Verilerin analiz aşamasında önem performans matrisinin x ve y koordinatlarını belirlemek için her hizmet özelliği için önem ve performans skorları belirlenir. Ardından önem ve performans skorları arasındaki fark bulunur. Önem-Performans Matrisi üzerinde kesişme noktasını belirlemek için merkezi eğilim ölçülerinden faydalanılır. Kesişme noktası olarak ortalama, medyan veya ölçeğin orta noktası kullanılabilir (Albayrak ve Caber, 2011). Matrisin dikey eksenini önemi, yatay eksenini performans skorlarını göstermektedir. Analiz sonucunda belirlenen hizmet boyutları veya özellikleri matrisin 4 hücrede dağılır. Şekil 1’de gösterilen bu hücreler yoğunlaşılması gerekenler, korunması gerekenler, düşük öncelikliler ve olası aşırılıklar olarak adlandırılır (Martilla ve James, 1977). *Korunması gerekenler* hücrede yer alan hizmetler müşteriler tarafından hem yüksek önem verilen hem de performansı yüksek bulunan hizmetlerdir. *Yoğunlaşılması gerekenler* hücrede yer alan hizmetler ise müşteriler tarafından önemli bulunmakta ancak performansı düşük algılanmaktadır. *Düşük öncelikliler* kümesinde yer alan hizmetlere müşteriler tarafından görece düşük önem verilmekte aynı zamanda hizmetlerin performansı da düşük algılanmaktadır. *Olası aşırılıklar* hücrede yer alan hizmetler müşteriler tarafından görece daha az önemli görülmekte ancak performansı yüksek bulunmaktadır.

ÖNEM	Yüksek	Yoğunlaşılması Gerekenler	Korunması Gerekenler
	Düşük	Düşük Öncelikliler	Olası Aşırılıklar
		Düşük	Yüksek
		PERFORMANS	

**Şekil 1.** Önem-Performans Matrisi

## 1.2. Havaalanı Hizmet Kalitesi ve İlgili Çalışmalar

Yolculardan farklı olarak bir havaalanının hizmetlerini satın alan ve kullanan havayolu işletmeleri, çalışanlar, imtiyaz sahipleri, havaalanı tesislerinin kiracıları gibi çeşitli müşteri grupları bulunmaktadır. Bu çalışmada müşteri grubu olarak yalnızca havaalanı hizmetlerinin son kullanıcıları olan yolculara odaklanılmıştır. Yolcuların havaalanından beklentileri yolcuların demografik özelliklerine, kültürel özelliklerine seyahat amacı gibi faktörlere bağlı olarak farklılaşabilmektedir (Park, 2011). Bu farklılıklara rağmen, tüm yolcular için havaalanı, kara ulaşımından hava ulaşımına geçmek için kullanılan bir geçiş noktasıdır. Yolcuların havaalanı seçiminde etkili olan faktörlerin başında uçuş saati, havaalanının konumu, bilet fiyatlarının uygunluğu gibi faktörler öncelikli olarak etkili olsa da havaalanı sektöründe artan rekabet dolayısıyla havaalanını kullanan yolcuların memnuniyetinin sağlanması ve artırılması önem taşımaktadır (Fodness ve Murray, 2007). Bu nedenle havaalanlarında yolculara sunulan hizmet unsurlarında performans ölçümünün yapılarak eksik olunan noktalarda hizmetlerin iyileştirilmesi yolcu memnuniyetini olumlu etkileyecektir.

Havaalanı hizmetleri çok geniş bir yelpazede gerçekleşmekte ve havaalanı hizmet kalitesi unsurlarına yönelik kesin bir tanım bulunmamaktadır (Yeh ve Kuo, 2003). Alanyazında havaalanı hizmet kalitesini araştıran çalışmalarda hizmet kalitesinin farklı unsurlarına odaklanılarak hizmet kalitesi ölçülmeye çalışılmıştır. Bunun yanı sıra havaalanı kalitesine odaklanan çalışmalarda kaliteyi ölçmek için kullanılan yöntemlerin de çeşitlilik gösterdiği görülmüştür. Yabancı alanyazında erken dönemde yapılan çalışmalarda sadece yolcuların algıladıkları gerçek performans verileri kullanılarak hizmet kalitesi ölçülürken, son yıllarda yapılan çalışmalarda hizmet kalitesini ölçmek için yaygın olarak kabul edilen boşluk teorisine dayalı yöntemlerin (Servqual Modeli, Önem-Performans Analizi gibi) kullanıldığı

görülmüştür. Yabancı alanyazında havaalanı hizmet kalitesine odaklanan dikkat çeken çalışmalardan bazıları aşağıda özetlenmiştir.

- Yeh ve Kuo (2003) tarafından Asya ülkelerinde faaliyet gösteren 14 havaalanı için hizmet kalitesi boyutları çok değişkenli karar verme yöntemi ile belirlenmiştir. Çalışma sonucunda havaalanı hizmet kalitesini ölçmek için konfor, işlem süresi, kolaylık, personelin nezaketi, yönlendirme sistemlerinin görünürlüğü ve güvenlik boyutu olmak üzere 5 hizmet boyutu önerilmiştir. Konfor boyutu; bekleme alanlarının/salonlarının temizliği, aydınlatması ve sıklığı ve bir bütün olarak havaalanının ambiyansını göstermektedir. İşlem süresi; yolculuk süreci, gümrük muayenesi ve bagaj talepleri için yolcunun havaalanında geçireceği süreleri göstermektedir. Kolaylık (facilities); tuvaletlerin, mağazaların, restoranların, döviz bürolarının, banka para çekme makinelerinin mevcudiyeti ve erişilebilirliğini göstermektedir. Personelin nezaketi; havaalanında çalışan personelin yardımsever ve samimi davranışlarını göstermektedir. Yönlendirme sistemlerinin görünürlüğü; uçuş bilgi ekranlarının, havaalanı tesislerini gösteren yönlendirme tabelalarının netliği ve sıklığını göstermektedir. Güvenlik; yolcuların havaalanı güvenlik önlemleri ve güvenlik tesis ve teçhizatları hakkındaki algısını göstermektedir.
- Dale ve Brian (2007) tarafından ABD'deki New York Kennedy Havaalanı ve Liverpool John Lennon Havaalanı için yolcu memnuniyeti sadece yolcuların hizmetlere ilişkin performans algısına dayanarak ölçmüştür. Çalışmada yolcu memnuniyetini ölçmek için işaret levhaları ve işlevleri, ortam koşulları, işaret ve semboller, tutum, davranışlar, uzmanlık, verimlilik ve boş zaman aktiviteleri olmak üzere 8 havaalanı hizmet göstergesine odaklanılmıştır.
- Mattozo, Silva, Costa ve Fernandes-Nato (2012) tarafından boşluk analizi kullanılarak Brezilya'daki Augusto Severo Havalimanı'nda yolcu memnuniyeti araştırılmıştır. Çalışmada, havaalanı hizmet kalitesini ölçmek için 5 hizmet kalitesi değişkeni kullanılmıştır. Bu değişkenler; taksi bekleme süresi, müsaitlik (availability), havaalanındaki bekleme alanlarının rahatlığı, restoranların fiyatları ve tesislerin güvenliğidir.
- Sung ve Jin (2014), Kore'de faaliyet gösteren Incheon Uluslararası Havaalanı ve Gimpo Uluslararası Havaalanı için önem performans analiziyle yolcu memnuniyetini değerlendirmişlerdir. Bu çalışmada erişilebilirlik, havaalanı tesisleri ve mekânsallık

olmak üzere 3 havaalanı hizmet kalitesi boyutu üzerinden yolcu memnuniyeti değerlendirilmiştir.

- Jiang ve Zhang (2016), önem-performans analizi kullanarak Melbourne Havaalanı için yolcuların memnuniyet düzeyini ölçmüşlerdir. Çalışmada havaalanı hizmetleri 3 boyut altında toplanarak temel havaalanı hizmetleri, konfor, uygunluk ve eğlence ile ilgili hizmetler, iş seyahati ve çocuk bakımı ile ilgili hizmetler altında değerlendirilmiştir. Çalışmada önem-performans analizinin ötesinde ayrıca yolcuların birtakım demografik özelliklerine göre hizmetlerin önemine ve performansına verdikleri değerin farklılaşıp farklılaşmadığı analiz edilmiştir.

Ulusal alanyazında doğrudan havaalanı hizmet kalitesine odaklanan kısıtlı sayıda çalışma bulunmaktadır. Bu çalışmalardan dikkat çekenlerden bazıları aşağıda özetlenmiştir.

- Tuncer ve Gavcar (2014) tarafından havaalanı terminal hizmet faktörleri ve bu faktörlerin terminal hizmet kalitesine etkisi araştırılmıştır. Araştırma ICF Antalya ve ATM Dalaman Uluslararası Havalimanı dış hatlar terminallerini kullanan yolcular üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışma sonucunda havaalanı hizmet kalitesini belirleyen faktörler sırasıyla terminal personeli, terminal fiziksel işlevsellik, terminal ortamı, terminal tesisleri ve kendi yolunu bulma olarak bulunmuştur.
- Işıldak ve Tunca (2018) tarafından Isparta Süleyman Demirel Havaalanı'nda yolcu memnuniyetini etkileyen faktörler araştırılmıştır. Çalışmada havaalanı hizmet kalitesi unsurları olarak terminal personeli, terminal ortamı ve kendi yolunu bulma, terminal tesisleri, güvenilir ve doğru hizmet, terminal koşulları, isteklilik ve anlık hizmet, avantaj ve uygunluk, internet erişimi ve terminal fiziksel işlevsellik olmak üzere 9 değişken kullanılmıştır.
- Aşık (2019) tarafından İstanbul Havaalanı'nda yerli ve yabancı yolcuların hizmet kalitesi algıları arasında farklılığın olup olmadığı araştırılmıştır. Çalışmada havaalanı hizmet kalitesi fiziksel özellikler, çalışanların özellikleri, hız ve zamanlama, ulaşım ve yön bulma, fiyat, güven, tamamlayıcı hizmetler olarak 7 boyutta değerlendirilmiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre ulaşım ve yön bulma ve tamamlayıcı hizmetler dışındaki tüm hizmet boyutları için yerli ve yabancı yolcuların performans algısı farklılık göstermektedir.

Ulusal alanyazında havaalanı hizmet kalitesini ölçmeyi araştıran çalışmaların tamamında yolcu memnuniyeti yolculara yalnızca havaalanının performansı sorularak ölçülmüştür. Gerçek performans puanlarına göre yapılan bu araştırmalarda herhangi bir referans noktası

alınmadığı için yüksek ve düşük performans arasındaki ayrım noktası fark edilemez. Ulusal alanyazında boşluk teorisine dayanarak hizmet kalitesinin önem ve performans arasındaki farka dayalı ölçüldüğü bir çalışmaya ise rastlanmamıştır. Albayrak (2014) tarafından havalimanı restoranlarında yolcu memnuniyetinin araştırıldığı çalışmada ve Ünder ve Atalık (2016) tarafından havalimanında gümrüksüz satış mağazaları için yolcu memnuniyetinin araştırıldığı çalışmada önem ve performans analizi kullanılmıştır. Ancak havaalanının tüm hizmetlerine yönelik hizmet kalitesi boyutlarının belirlendiği ardından bu hizmetler için yolcuların algılarına dayalı olarak önem-performans analizinin yapıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bağlamda örnek olarak seçilen bir havalimanı için hizmet kalitesi boyutlarının belirlenerek ardından önem-performans analizinin yapılacağı bu çalışmanın havaalanı ile ilgili ulusal alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

## 2. YÖNTEM

Bu çalışmada önem-performans analizi aracılığıyla havaalanı hizmet kalitesini ölçmek amacıyla örnek olarak seçilen Gaziantep Havalimanı'nı kullanan yolcuların havaalanından memnuniyet düzeyleri araştırılmıştır. Gaziantep Havalimanı'nın örnek olarak seçilmesinin nedeni kolayda ulaşılabilir olmasıdır. 1976 yılında hizmete açılmış olan Gaziantep Havalimanı, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü tarafından işletilmekte olup, yıllık 4 milyon yolcu kapasitesine sahip iç-dış hat terminal binasına sahiptir (DHMI).

Araştırmada kullanılacak ölçeğin geliştirilmesi amacıyla ACI (Airport Council International) tarafından geliştirilen hizmet kalitesi ölçeği, Bezerra ve Gomes (2015) ve Tuncer ve Gavcar (2014) çalışmalarında kullanılan ölçeklerden faydalanılmıştır. Ayrıca Gaziantep Havalimanı Başmüdürü ve 3 havacılık uzmanı ile yapılan görüşmeler sonucunda Gaziantep Havalimanı'na uygun olarak ölçek maddeleri üzerinde birtakım uyarlamalar yapılmış, bazı maddeler ölçekten çıkarılmış ve yeni maddeler eklenerek ölçeğe son hali verilmiştir. Araştırmanın verilerini toplamak için kullanılan anketin ilk bölümünde yolculara ilişkin demografik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümünde havaalanı hizmet kalitesi boyutlarını gösteren 32 ifadeye yer verilmiştir. Yolcuların havaalanı hizmetlerinin hem kendileri için önemini (1: hiç önemli değil, 5: çok önemli), hem de havaalanının gösterdiği performansı (1:çok kötü, 5: çok iyi) 5'li likert sistemi kullanılarak ayrı ayrı değerlendirmeleri istenmiştir. Ankette yer alan ifadelerin anlaşılabilirliğini kontrol etmek ve anketin iç güvenilirliğini analiz etmek amacıyla Gaziantep Havalimanı'nı kullanan 30 yolcuya pilot anket uygulanmıştır. Pilot uygulamada elde edilen verilerin analizi sonrasında ölçek

güvenirliliğini etkileyen madde olmadığından ölçekte yer alan maddeler olduğu gibi korunmuştur.

Araştırmanın verileri Gaziantep Havalimanı Başmüdürlüğü'nden gerekli izin alınarak 26-28 Aralık 2019 tarih aralığında iç hatlar gidiş ve bekleme salonlarını kullanan yolculardan toplanmıştır. Toplam 320 yolcu anketi yanıtlamıştır. Cevaplanmayan soruların olduğu veya hatalı işaretlemelerin yapıldığı anketler elenerek toplamda 293 anket verisi analize tabi tutulmuştur. Araştırmanın katılımcılarına ilişkin demografik veriler Tablo 1'de gösterilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri incelendiğinde yolcuların yarıdan fazlasının (%60,4) erkek olduğu, yolcuların medeni durum dağılımının birbirine yakın olduğu (%55,6'sı evli), yolcuların çoğunluğunun (%75,3) 35 yaş ve altında genç grupta olduğu, yolcuların çoğunluğunun (%76,1) lisans ve üstü eğitime sahip olduğu görülmüştür. Yolcuların meslek dağılımı incelendiğinde çoğunluğunun ücretli çalışan (%39,9) ve öğrenci (%32,1) olduğu görülmektedir. Yolcuların yarıdan fazlasının (%58) seyahat amacı eğlence amaçlıdır. Katılımcıların yarıdan fazlasının (%65,2) yılda 2 veya daha az uçtuğu yani sık uçan yolcular olmadığı görülmektedir.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Sıklık	Yüzde %		Sıklık	Yüzde %
<b>Cinsiyet</b>			<b>Meslek</b>		
Erkek	177	60,4	Ücretli çalışan	117	39,9
Kadın	116	39,6	İşyeri sahibi	35	11,9
Toplam	293	100	Emekli	7	2,4
<b>Medeni Durum</b>			Öğrenci	94	32,1
Evli	129	44	İşsiz	20	6,8
Bekar	163	55,6	Diğer	18	6,1
Toplam	292	99,7	Toplam	291	99,3
<b>Yaş</b>			<b>Seyahat Amacı</b>		
18-25	116	39,5	İş	89	30,4
26-35	105	35,8	Eğlence	170	58
36-45	53	18,1	Diğer	34	11,6
45 üzeri	19	6,5	Toplam	293	100
Toplam	293	100	<b>Eğitim</b>		
<b>Uçuş Sıklığı</b>			İlköğretim	16	5,5
Yılda 1 kez veya daha az	86	29,4	Ortaöğretim	18	6,1
Yılda 2 kez	105	35,8	Lise	36	12,3
Her 3 ayda 1 veya ayda 1 kez	91	31,1	Lisans	192	65,5
Ayda birkaç kez	11	3,8	Lisansüstü	31	10,6
Toplam	293	100	Toplam	293	100,0

### 3. BULGULAR

Anketin geçerliliğini sağlamak ve ÖPA' da kullanılacak üst boyutları belirlemek amacıyla 32 ifadeye AFA (açıklayıcı faktör analizi) uygulanmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer Olkin (KMO) örnekleme yeterliliği değeri 0,867 ( $p < ,01$ ), Barlett Küresellik Test değeri ise  $p < ,01$  olarak bulunmuştur. Ölçek maddeleri Varimax döndürme yöntemi kullanılarak faktör analizine tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda literatür ile uyumlu olarak 8 faktör elde edilmiştir. Elde edilen sekiz faktörün varyans açıklama oranı %78,035 olarak bulunmuştur. Her bir faktör için hesaplanan cronbach's alpha değerleri 0,760 ile 0,938 aralığında bulunmuştur ve ölçek güvenilir olarak değerlendirilmiştir (Hair, 1998). Tablo 2'de açıklayıcı faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları verilmiştir. Faktörler literatürle uyumlu olarak kapsadıkları ifadeler göz önünde bulundurularak "check-in ve bagaj hizmetleri", "terminalin ambiyansı", "ulaşım", "yön bulabilme", "alışveriş tesisleri", fiyat", "terminal tesisleri" ve "güvenlik" olarak adlandırılmıştır.

Faktör analizi sonucunda hizmet kalitesi boyutları belirlendikten sonra ÖPA analizine geçilmiştir. ÖPA matrisi oluşturabilmek için önem ve performans skorlarına gerek duyulmaktadır. Her bir boyuta ilişkin önem ve performans skorları, boyutları oluşturan maddelerin ortalamaları alınarak hesaplanmıştır. Önem ve performans skorları arasındaki farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını test etmek için eşli gözlem t testi kullanılmıştır. Analiz sonucunda tüm boyutların önem ve performansları arasındaki farkın anlamlı ( $p < ,001$ ) olduğu bulunmuştur. Tablo 3'te her boyut için önem ve performans ortalamaları verilmiştir. Tablo 3'e göre Gaziantep Havalimanı'nı kullanan yolcuların havaalanı hizmetleri içerisinde en fazla önem verdikleri hizmetin terminal tesisleri olduğu görülürken, alışveriş tesislerine görece daha az önem verdikleri görülmüştür. Hizmet kalitesi boyutlarının performans ortalamaları incelendiğinde ise yolcu memnuniyetinin en yüksek olduğu boyut terminalin ambiyansıken, yolcu memnuniyetinin en düşük olduğu boyut havaalanında uygulanan fiyatlardır. Havaalanı hizmet kalitesinin tüm boyutlarında önem ortalamalarının performans ortalamalarından yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum yolcuların havaalanı hizmetlerine verdiklerin önemin havaalanının sağladığı performanstan yüksek olduğunu başka bir ifadeyle havaalanının bu hizmet boyutlarında yolcuların beklentilerini karşılayamadığını göstermektedir.

**Tablo 2.** Keşfedici Faktör Analizi ve Güvenirlilik Analizi Sonuçları

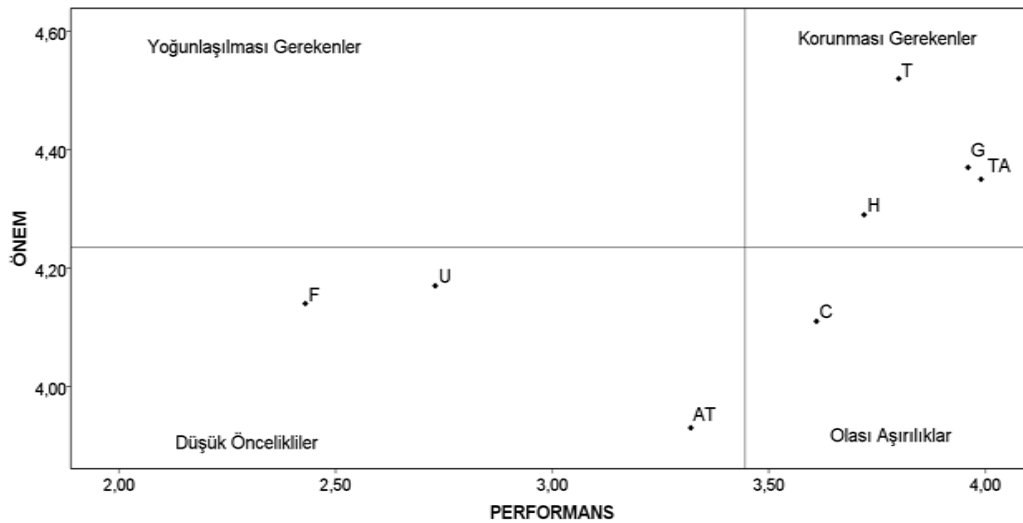
Madde	Faktör Yüğü	Cronbach's Alpha
<b>Check-in ve Bagaj Hizmetleri</b>		0,899
Check-in sürecinin etkinliği	,865	
Check-in kuyruğunda bekleme süresi	,846	
Check-in yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	,817	
Gelişte bagaj tesliminin hızlılığı	,752	
Bagaj yük arabalarının mevcudiyeti/erişilebilirliği	,632	
<b>Terminal Ambiyansı</b>		0,891
Terminal içi havalandırma	,839	
Terminal içerisindeki gürültü düzeyi	,819	
Terminalin genel temizliği	,795	
Terminal içerisindeki sıcaklık	,727	
Terminalin içi kalabalık düzeyi	,664	
<b>Ulaşım</b>		0,897
Otopark ve terminal arası yürüyüş mesafesi	,863	
Havalimanına ulaşımda toplu taşıma araçlarının sıklığı	,835	
Araçlar için yolcu indirme yerlerinin yeterliliği	,803	
Özel araçlar için otopark alanının yeterliliği	,792	
Havalimanına ulaşımda toplu taşıma araçlarının çeşitliliği	,783	
<b>Terminal içi Hareketlilik</b>		0,924
Terminal içi işaret yönlendiricilerinin yeterliliği	,875	
Uçuş bilgi ekranlarının yeterliliği	,871	
Terminal içerisinde yol bulabilme kolaylığı	,826	
Havalimanı anons bilgi sisteminin yeterliliği	,825	
<b>Alışveriş Tesisleri</b>		0,932
Banka, ATM, PTT veya döviz bürolarının yeterliliği	,822	
Restoranların yeterliliği ve kalitesi	,816	
Alışveriş tesislerinin çeşitliliği	,805	
<b>Fiyat</b>		0,938
Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı	,897	
Alışveriş tesislerinin uygun fiyatlılığı	,884	
Otopark hizmet ücretinin uygun fiyatlılığı	,859	
<b>Terminal Tesisleri</b>		0,863
Lavabo ve tuvaletlerin mevcudiyeti/erişilebilirliği	,799	
Lavabo ve tuvaletlerin temizliği	,755	
Bekleme veya uçağa biniş kapısındaki alanların rahatlığı	,717	
<b>Güvenlik</b>		0,76
Güvenlik taramalarının titizliği	,783	
Terminal içerisinde kendini güvende/emniyette hissetme	,729	
Güvenlik personelinin nezaketi ve yardımseverliği	,663	
Güvenlik tarama noktalarında bekleme süresi	,507	



**Tablo 3.** Havaalanı Hizmet Kalitesi Boyutları Önem ve Performans Skorları

Matris Kodu	Boyut	Önem Ortalaması	Performans Ortalaması	Ortalama Farkı	t	P (Anlamlılık)
C	Check-in ve Bagaj Hizmetleri	4,11	3,61	,49	9,843	,000
TA	Terminal Ambiyansı	4,35	3,99	,36	8,610	,000
U	Ulaşım	4,17	2,73	1,44	26,892	,000
H	Terminal İçi Hareketlilik	4,29	3,72	,57	11,299	,000
AT	Alışveriş Tesisleri	3,93	3,32	,61	10,584	,000
F	Fiyat	4,14	2,43	1,71	28,928	,000
T	Terminal Tesisleri	4,52	3,80	,71	12,826	,000
G	Güvenlik	4,37	3,96	,40	10,247	,000

Havaalanı hizmet kalitesi boyutları için önem ve performans skorları hesaplandıktan sonra havaalanı hizmet kalitesi boyutları için önem-performans matrisi oluşturulmuştur (Şekil 2). Matrise göre terminal tesisleri, güvenlik, terminal ambiyansı ve terminal içi hareketlilik korunması gereken hizmetler; ulaşım, fiyat ve alışveriş tesisleri düşük öncelikliler; check-in ve bagaj hizmetleri olası aşırıliklar hücresinde yer almıştır.



**Şekil 2.** Hizmet Kalitesi Boyutları İçin Önem-Performans Matrisi

Hizmet boyutları için oluşturulan önem-performans matrisi, havaalanı yönetiminin hangi hizmetleri iyileştirmesi, hangi hizmetleri koruması gerektiği hakkında genel bir fikir verse de hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan tüm alt hizmet kriterlerini gösterecek bir matrisin daha detaylı bilgi vereceği düşünülmektedir. Bu amaçla ilk olarak hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan her bir hizmet kriteri için önem ve performans skorları hesaplanmış ve aradaki

farkın anlamlı olup olmadığı eşli örneklem t testi ile test edilmiştir. Ardından 8 hizmet kalitesi boyutu altında yer alan 32 hizmet kriteri için önem-performans matrisi oluşturulmuştur (Şekil 3). Tablo 4’te hizmet kalitesi boyutlarını oluşturan her bir hizmet kriteri için önem ve performans skorları ve t testi sonuçları verilmiştir. T testi sonuçlarına göre her kriterin önem skoru ile performans skoru arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p < 0,005$ ). Tablo 4’e göre yolcuların havaalanında en çok önem verdikleri 3 hizmet, lavabo ve tuvaletlerin temizliği, bekleme ve uçağa biniş kapısındaki alanların rahatlığı ve güvenlik taramalarının titizliği iken; bagaj ve yük arabalarının mevcudiyeti, özel araçlar için otopark alanlarının yeterliliği ve alışveriş tesislerinin çeşitliliği görece yolcular tarafından daha az önem verilen hizmetlerdir. Tablo 4’e göre yolcuların performansını en yüksek buldukları 3 hizmet; terminal içerisindeki sıcaklık, terminal içerisinde kendini güvende/emniyette hissetmek ve terminalin genel temizliğidir. Yolcuların performansını görece düşük buldukları hizmetlerin başında restoran ve yiyecek ünitelerinin, alışveriş tesislerinin ve otopark hizmetlerinin uygun fiyatlılığı gelmektedir.

**Tablo 4.** Havalimanı Hizmet Kriterleri Önem-Performans Skorları

Matris Kodu	Madde	Önem Ortalaması	Performans Ortalaması	Ortalamalar Farkı	t	P (Anlamlılık)
	<b>Check-in ve Bagaj Hizmetleri</b>					
C1	Check-in sürecinin etkinliği	4,04	3,68	,35	5,902	,000
C2	Check-in kuyruğunda bekleme süresi	4,09	3,63	,46	6,541	,000
C3	Check-in yapan çalışanların nezaket ve yardımseverliği	4,33	3,79	,54	9,309	,000
C4	Gelişte bagaj tesliminin hızı	4,45	3,53	,91	12,859	,000
C5	Bagaj yük arabalarının mevcudiyeti/erişilebilirliği	3,64	3,42	,21	3,507	,001
	<b>Terminal Ambiyansı</b>					
TA1	Terminal içi havalandırma	4,41	4,08	,33	6,460	,000
TA2	Terminal içerisindeki gürültü düzeyi	4,30	3,81	,49	8,675	,000
TA3	Terminalin genel temizliği	4,46	4,09	,36	6,984	,000
TA4	Terminal içerisindeki sıcaklık	4,37	4,13	,24	5,029	,000
TA5	Terminal içi kalabalık düzeyi	4,23	3,82	,41	7,032	,000
	<b>Ulaşım</b>					
U1	Otopark ve terminal arası yürüyüş mesafesi	3,96	3,01	,95	14,338	,000
U2	Havalimanına ulaşımında toplu taşıma araçlarının sıklığı	4,39	2,59	1,80	24,897	,000
U3	Araçlar için yolcu indirme yerlerinin yeterliliği	4,16	2,99	1,17	17,862	,000
U4	Özel araçlar için otopark alanının yeterliliği	3,93	2,60	1,33	18,460	,000
U5	Havalimanına ulaşımında toplu taşıma araçlarının çeşitliliği	4,42	2,59	1,97	25,556	,000
	<b>Terminal İçi Hareketlilik</b>					
H1	Terminal içi işaret yönlendiricilerinin yeterliliği	4,32	3,70	,62	10,337	,000

**Tablo 4.** Devamı

Matris Kodu	Madde	Önem Ortalaması	Performans Ortalaması	Ortalamlar Farkı	t	P (Anlamlılık)
H2	Uçuş bilgi ekranlarının yeterliliği	4,33	3,73	,59	10,625	,000
H3	Terminal içerisinde yol bulabilme kolaylığı	4,29	3,79	,49	8,956	,000
H4	Havalimanı anons bilgi sisteminin yeterliliği	4,24	3,64	,59	9,851	,000
	<b>Alışveriş Tesisleri</b>					
AT1	Banka, ATM, PTT veya döviz bürolarının yeterliliği	3,97	3,33	,63	9,598	,000
AT3	Restoranların yeterliliği ve kalitesi	3,96	3,34	,62	8,876	,000
AT4	Alışveriş tesislerinin çeşitliliği	3,86	3,29	,56	9,616	,000
	<b>Fiyatlandırma</b>					
F1	Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı	4,26	2,40	1,86	29,029	,000
F2	Alışveriş tesislerinin uygun fiyatlılığı	4,18	2,45	1,78	27,017	,000
F3	Otopark hizmet ücretinin uygun fiyatlılığı	3,97	2,48	1,48	21,160	,000
	<b>Temel Tesisler</b>					
T1	Lavabo ve tuvaletlerin mevcudiyeti/erişilebilirliği	4,43	3,90	,52	8,861	,000
T2	Lavabo ve tuvaletlerin temizliği	4,59	3,89	,70	11,609	,000
T3	Bekleme veya uçağa biniş kapısındaki alanların rahatlığı	4,54	3,62	,92	13,070	,000
	<b>Güvenlik</b>					
G1	Güvenlik taramalarının titizliği	4,49	4,08	,41	7,970	,000
G2	Terminal içerisinde kendini güvende/emniyette hissetme	4,48	4,10	,38	7,805	,000
G3	Güvenlik personelinin nezaketi ve yardımseverliği	4,28	3,83	,45	7,982	,000
G4	Güvenlik tarama noktalarında bekleme süresi	4,22	3,70	,51	9,247	,000

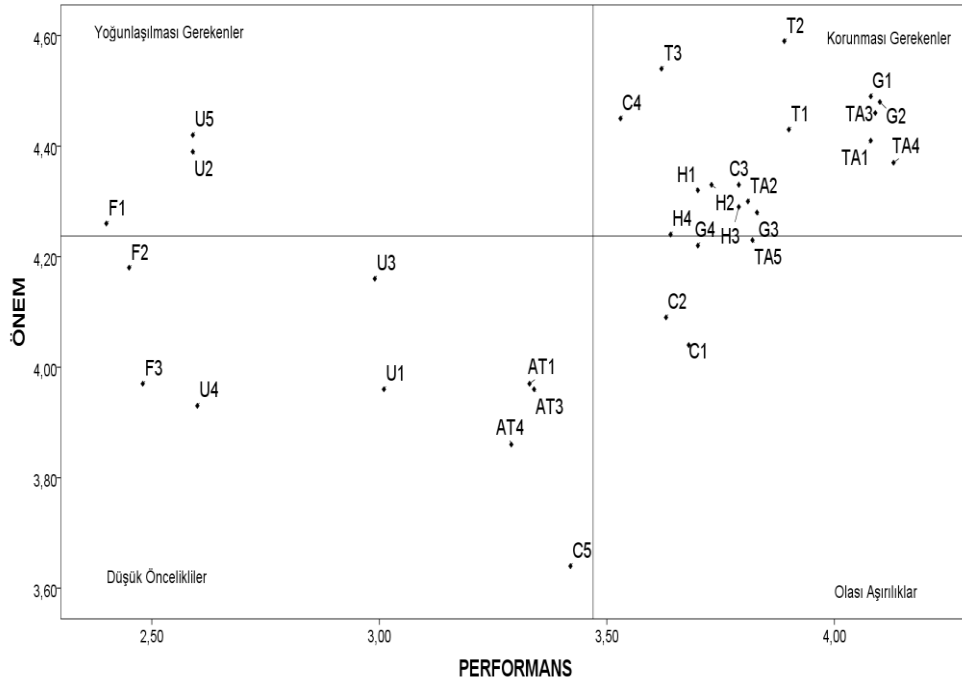
32 hizmet kriteri için oluşturulan önem-performans matrisi (Şekil 3) şu şekilde yorumlanabilir:

**Korunması gerekenler:** Bu hücrede yer alan hizmetler yolcular tarafından yüksek önem verilen ve performansı yüksek bulunan hizmetlerdir. Verilerin analizi sonucunda değerlendirilen 32 hizmet kriterinden 16'sının (%50) korunması gerekenler hücrelerinde yer aldığı görülmüştür. Check-in ve bagaj hizmetleri boyutu altında yer alan C3 ve C4 kriterleri, terminal ambiyansı boyutu altında yer alan tüm kriterler (TA1, TA2, TA3, TA4, TA5), terminal içi hareketlilik boyutu altında yer alan tüm kriterler (H1, H2, H3, H5), temel tesisler boyutu altında yer alan tüm kriterler (T1, T2, T3), güvenlik boyutu altında yer alan 3 kriter (G1, G2, G3) havaalanı yönetimi tarafından korunması gereken hizmetler olarak ortaya çıkmıştır. Havaalanının bu hizmetlerde yolcuların beklentilerini karşıladığı görülmektedir. Havaalanının bu hizmetlerde mevcut durumunu koruması herhangi bir aksiyona geçmesine gerek olmadığı öngörülmektedir. **Yoğunlaşılması gerekenler:** Bu hücrede yer alan hizmetler yolcular tarafından yüksek önemde görülen ancak havaalanının performansının düşük

algılandığı hizmetlerdir. Ulaşım boyutu altında yer alan iki kriter (U2- Havalimanına ulaşımında toplu taşıma araçlarının sıklığı ve U5- Havalimanına ulaşımında toplu taşıma araçlarının çeşitliliği) ve fiyat boyutu altında yer alan 1 kriter (F1-Restoran ve yiyecek ünitelerinin uygun fiyatlılığı) yoğunlaşılması gerekenler hücresinde yer almaktadır. Yolcu memnuniyetinin artırılması için bu hizmetlerde iyileştirme yapılması gerektiği öngörülmektedir. Ancak bu hücrede yer alan kriterler incelendiğinde toplu taşıma araçlarının sıklığı ve çeşitliliği konuları havaalanının doğrudan yönetimi altında olan konular değildir. Şehir havaalanı ulaşım hizmeti daha çok yerel yönetimlerin inisiyatifinde olan hizmetlerdir. Benzer şekilde bu hücrede yer alan restoran ve yiyecek ünitelerinin fiyatlarını belirlemek havaalanı yönetiminin doğrudan kontrolünde olan bir konu değildir.

**Düşük öncelikliler:** Bu hücrede yer alan kriterler yolcular tarafından görece daha az önem verilen ve havaalanı performansının da düşük bulunduğu hizmetlerdir. Check-in ve bagaj hizmetleri boyutunun altında yer alan 1 kriter (C5), ulaşım hizmetleri boyutunun altında yer alan 3 kriter (U1, U3, U4), alışveriş tesisleri boyutundaki tüm kriterler (AT1, AT3, AT4) ve fiyat boyutu altında yer alan 2 kriter (F2, F3) düşük öncelikliler hücresinde yer almaktadır. Havaalanı yönetimi yolcu memnuniyetini artırmak için bu hizmetlerde iyileştirmelere gidebilir ancak yolcular tarafından görece daha az önemli görüldükleri için öncelikli olarak iyileştirilmesi gereken hizmetler olmadığı öngörülmektedir. Bu hücredeki hizmetlere yatırım yapılacaksa daha dikkatli bir fayda maliyet analizi yapılmalıdır.

**Olası aşırılıklar:** Bu hücrede yer alan hizmetler yolcular tarafından görece az önem verilen havaalanı performansının ise yüksek bulunduğu hizmetlerdir. Havaalanının bu hizmetlerde yolcuların beklentisinin üzerinde bir performans sergilediği görülmektedir. Bu hücrede check-in ve bagaj hizmetleri boyutu altında 2 kriter (C1 ve C2), terminal ambiyansı boyutu altında 1 kriter (TA5), güvenlik boyutu altında 1 kriter (G4) yer almaktadır. Havaalanı yönetiminin bu hizmetlerde yolcuların beklentilerinin üzerinde bir performans göstermesinden dolayı bu hizmetlerde herhangi bir aksiyon almasına gerek olmadığı öngörülmektedir.



Şekil 3. Hizmet Kalitesi Kriterleri İçin Önem-Performans Matrisi

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Yolcu memnuniyetine dayalı olarak hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde kullanılan yöntemlerden biri olan önem-performans analizi, geleneksel hizmet kalitesi ölçümlerinden farklı olarak önem ve performans arasındaki fark esas alınarak gerçekleştirilmektedir. ÖPA'nın hizmet kalitesi ölçümünde araştırmacılar ve uygulayıcılar tarafından tercih edilen bir yöntem olmasının başlıca nedeni pratik ve kolay yorumlanabilir olmasından kaynaklanmaktadır. Uluslararası hizmet kalitesi ve havaalanı hizmetlerine ilişkin alanyazında yaygın olarak kullanılmakla birlikte ulusal alanyazında ÖPA kullanılarak havaalanı hizmet kalitesinin değerlendirildiği bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu çalışmada havaalanı hizmet kalitesinin ölçülmesinde önem-performans analizinin nasıl kullanılacağı örnek bir uygulama yapılarak açıklanmıştır.

Çalışmada örnek ÖPA uygulaması Gaziantep Havalimanı için gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında ilk olarak Gaziantep Havalimanı için hizmet kriterleri belirlenmiştir. Havaalanı hizmetleri; check-in ve bagaj hizmetleri, terminal ambiyansı, ulaşım, terminal içi hareketlilik, alışveriş tesisleri, fiyat, terminal tesisleri ve güvenlik olmak üzere 8 boyut altında değerlendirilmiştir. Bu 8 hizmet kalitesi boyutunun altında toplamda 32 hizmet kriteri yer almaktadır. Hizmet kalitesi boyutları belirlendikten sonra önem ve performans analizi yapılarak Gaziantep Havaalanı için önem-performans matrisi oluşturulmuştur. ÖPA sonuçları değerlendirildiğinde her ne kadar yolcuların hizmetlere verdikleri önem skorları

havaalanının performans skorlarından yüksek olsa da değerlendirilen 32 kriterin 16'sının matrisin korunması gerekenler hücrelerinde yer alması ve sadece 3 kriterin yoğunlaştırılması gerekenler hücrelerinde yer alması Gaziantep Havalimanı'nın hizmetlerin yönetiminde başarılı olduğunun ve yolcu memnuniyetinin yüksek olduğunun göstergesidir. Analiz sonucunda yoğunlaştırılması gerekenler hücrelerinde yer alan hizmetlerin ise havaalanı yönetiminin doğrudan kontrolü altında olmayan hizmetler olmadığına da ayrıca belirtilmesi gerekmektedir.

Bu çalışmada gerçekleştirilen örnek uygulamanın kısıtlarından bir tanesi sınırlı sayıda havaalanı hizmet kalitesi unsurunun analize dahil edilmiş olmasıdır. Havaalanı hizmetleri çok geniş bir yelpazede gerçekleştiği için değerlendirmeye alınacak hizmet kriteri sayısını daha fazla artırmak mümkündür. Ancak bu araştırmada katılımcıların ankete katılım oranını artırmak amacıyla değerlendirilecek kriter sayısı optimumda tutulmaya çalışılmıştır. Gelecekteki araştırmalarda pasaport kontrolüne yönelik işlemler, internet hizmetleri, tamamlayıcı hizmetler gibi kriterler eklenerek kriterler çeşitlendirilebilir ve sayısı artırılabilir.

Bu çalışmada ÖPA tüm yolcu grupları için ortak yapılmıştır. Hâlbuki yolcuların havaalanından beklentileri ve performans algıları seyahat amaçlarına, seyahat sıklıklarına, demografik özellikler gibi faktörlere göre farklılık gösterebilecektir. Bu nedenle ileriki araştırmalarda yolcuların kendi içlerinde alt pazar bölümlerine ayrılarak (örneğin iş amaçlı seyahat edenler- eğlence amaçlı seyahat edenler, sık uçan yolcular-seyrek uçan yolcular, çocuklu yolcular- yalnız seyahat edenler vb.) ÖPA'nın uygulanması hizmetlere ilişkin daha ayrıntılı sonuçlar verecektir. Bu da hizmetlere ilişkin daha etkili stratejik kararlar alınmasını sağlayacaktır.

ÖPA kullanılarak havaalanı hizmet kalitesinin örnek bir havaalanı üzerinden değerlendirildiği bu araştırmanın, havaalanı ile ilgili ulusal alanyazına katkı sağlayarak gelecekteki araştırmalara ışık tutması ve hizmet kalitesini değerlendirmekle sorumlu olan havaalanı yöneticilerine rehber niteliğinde bir çalışma olması beklenmektedir.

## KAYNAKÇA

- ACI. (Şubat, 2012). Airport performance measurement-guide to airport performance measures, [http://www.aci.aero/Media/aci/downloads/ACI\\_APM\\_Guidebook\\_2\\_2012.pdf](http://www.aci.aero/Media/aci/downloads/ACI_APM_Guidebook_2_2012.pdf), Erişim Tarihi. 01.09. 2019.
- Albayrak, A. (2014). Havalimanı restoranlarında hizmet kalitesinin önem performans analiziyle değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(3), 157-178.
- Albayrak, T. ve Caber, M. (2011). Önem-performans analizi: Destinasyon yönetimine dair bir örnek. *Ege Akademik Bakış*, 11(4), 627-637.
- Aşık, N. A. (2019). Yerli ve yabancı yolcuların havalimanı hizmet kalitesi algıları: İstanbul Havalimanı Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2612-2629.
- Bezerra, G. ve Gomes, C. (2015). The effects of service quality dimensions and passenger characteristics on passenger's overall satisfaction with an airport. *Journal of Air Transport Management*, 5(1), 77-81.
- Dale, F. ve Brian, M. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 21(7), 492-506.
- DHMI (2020). Gaziantep Havalimanı, <https://gaziantep.dhmi.gov.tr/>, Erişim Tarihi: 10.03.2020.
- Fodness, D. ve Murray, B. (2007). Passengers' expectations of airport service quality. *Journal of Services Marketing*, 12(7), 492-506.
- Francis, G., Humphreys, I. ve Fry, J. (2003). An international survey of the nature and prevalence of quality management systems in airports. *Total Quality Management & Business Excellence*, 14(7), 819-829.
- Hair, J.F., Ronald, L.T., Rolph, E.A. ve William, B. (1998). *Multivariate Data Analysis*. USA: Prentice Hall.
- Jiang, H. ve Zhang, Y. (2016). An assessment of passenger experience at Melbourne airport. *Journal of Air Transport Management*, 54, 88-92.
- Kuyucak-Şengür, F. (2017). Havaalanı işletmeciliğinde yeni eğilimler: Türkiye üzerine bir değerlendirme. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(4), 751-766.
- Lin, S.P., Chan, Y.H. ve Tsai, M.C. (2009). A transformation function corresponding to IPA and gap analysis. *Total Quality Management & Business Excellence*, 20(8), 829-846.
- Martilla, J. A. ve James, J. C. (1977). Importance - performance analysis. *Journal of Marketing*, 41(1),77-79.
- Matzler, K., Bailom, F., Hinterhuber, H.H., Renzl, B. ve Pichler, J. (2004). The asymmetric relationship between attribute-level performance and overall customer satisfaction: A reconsideration of the importance-performance analysis. *Industrial Marketing Management*, 33(4), 271-277.
- Mattozo, T. C., Silva, G. S., Costa, J. A. ve Fernandes Neto, A. P. (2012). Logistic regression applied to airport customers' satisfaction using hierarchical quality model. *Intelligent Data Engineering and Automated Learning*, 74(35), 558-567.
- Merkert, R. ve Assaf, A.G. (2015). Using DEA models to jointly estimate service quality perception and profitability: Evidence from international airports. *Transp. Res. Part A Policy Pract.* 75, 42-50.

- Park, J. W. ve Jung, S. Y. (2011). Investigating the differences in transfer passengers' perceptions of airport service quality. *Journal of Airport Management*, 5(4), 368-375.
- Sung-Oun, O. ve Jin-Woo, P. A. (2014). Study on importance and satisfaction of airport selection attributes: Focus on Gimpo International Airport and Incheon International Airport. *International Journal of Business and Social Science*, 5(10), 64-70.
- Tekin, Ö. A., Kalkan, F. ve Fuman, H. (2014). Hizmet kalitesinin önem-performans analizi ile ölçülmesi: Üniversite sosyal tesislerinin konaklama üniteleri üzerinde bir uygulama. *Journal of International Social Research*, 7(31), 751-770.
- Tuncer, B. ve Gavcar, E. (2014). Havalimanı terminal hizmet kalitesini etkileyen faktörlerin belirlenmesi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2(6), 183-211.
- Işıldak, B. ve Tunca, M. Z. (2018). Havalimanı hizmetlerinde müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, 23(1), 241- 255.
- Under, U. ve Atalık, O. (2016). An importance-performance analysis for airport duty free shops: A crosscultural comparison of airport shoppers. *Journal of Management Marketing and Logistics*, 3(4), 318-328.
- Yeh, C.H. ve Kuo, Y.L. (2003). Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports. *Transportation Research Part E*, 39(1), 35-48.



Bu eser [Creative Commons Atıf-GayriTicari 4.0 Uluslararası Lisansı](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) ile lisanslanmıştır.