

MÜŞTERİLERİN KUZAY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ ULUSAL HAVAYOLLARI'NIN HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK ALGILAMALARI

Erdoğan H. EKİZ

Hong Kong Politeknik Üniversitesi,
Otelcilik ve Turizm Yüksek Okulu, Hong Kong

Kashif HUSSAIN

Doğu Akdeniz Üniversitesi,
Eğitim Bilimleri Fakültesi, KKTC

Eylin BABACAN

Ege Üniversitesi

İletişim Fakültesi, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Bölümü, İzmir

Özet

Ulaşımın sadece hava ve denizle kısıtlı olduğu ada destinasyonlarında faaliyet gösteren firmaların sundukları hizmetlerin kaliteli olması büyük önem taşımaktadır. Bu durum özellikle toplam ulaşımın çok büyük bir kısmının hava yoluyla karşılandığı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde çok daha geçerlidir. Bu noktadan yola çıkarak bu çalışma, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin ulusal havayolları müşterilerinin hizmet kalitesine yönelik algılamalarını ölçmeyi amaçlamaktadır. Belirtilen amaca ulaşabilmek için Bari ve diğ.'nin (2001) hava yolları hizmet kalitesi algılamalarını ölçmek için geliştirmiş oldukları 44 maddeli AIRQUAL ölçeği benimsenmiştir. Analiz sonuçları, beş boyuttan- havayolunun somut özellikleri, havaalanının somut özellikleri, personel, empati, imaj- oluşan AIRQUAL ölçeğinin güvenilirlik ve geçerlilik kriterlerini yerine getirdiğini göstermektedir. Gerçekleştirilen yol analizi sonuçları 'hava yollarının somut özellikleri'nin 'hizmet kalitesi algılamaları'nı etkileyen en önemli boyut olduğunu ve 'hizmet kalitesi algılaması' ile 'müşteri tatmini' arasında olumlu ve anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir. Ayrıca, çalışma sonuçları ve çıkarımlar metin içinde tartışılmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Algılanan Hizmet Kalitesi, Müşteri Tatmini, Ulusal Havayolları ve Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti.

CUSTOMERS' SERVICE QUALITY PERCEPTIONS OF NATIONAL AIRLINE OF TURKISH REPUBLIC OF NORTHERN CYPRUS

Abstract

Providing quality service is vitally important in the case of companies supplying transportation services for island destinations where transportation is limited with air and sea. This is especially valid for Turkish Republic of Northern Cyprus where majority of the transportation is carried out by airlines. By considering this point, the aim of the present study is to measure the customers' service quality perceptions of national airline of Turkish Republic of Northern Cyprus. To do so,

44-item measurement scale - AIRQUAL - which is developed to measure service quality perceptions by Bari *et al.* (2001) has been utilized. Result of the analysis show that 5 dimensions of AIRQUAL scale, namely airline tangibles, terminal tangibles, personnel, empathy and image, have fulfilled the reliability and validity criterion. Path analysis results revealed that 'airline tangibles' had been the most influential dimension on 'perceived service quality' and there is a positive significant relationship between 'perceived service quality' and 'customer satisfaction'. Moreover, results and implications are discussed in the study.

Keywords: Perceived Service Quality, Customer Satisfaction, National Airline, and Turkish Republic of Northern Cyprus.



Erdoğan H. EKİZ Turizm alanında lisans ve işletme alanında yüksek lisans eğitimi almış olan Erdoğan H. Ekiz, şu anda Hong Kong Politeknik Üniversitesi, Turizm ve Otel Yönetimi Bölümü'nde turizm alanındaki doktora eğitimini sürdürmektedir. Daha önce Uluslararası Kıbrıs Üniversitesi'nde öğretim görevlisi olarak görev yapmış olan Ekiz, şu anda müşteri şikayetleri ve kültür üzerine çalışmaktadır. Erdoğan H. Ekiz'in gerek yerli gerekse yabancı 50'nin üzerinde dergi makalesi ve konferans bildirisi bulunmaktadır.



Kashif HUSSAIN Turizm alanında lisans ve yüksek lisans eğitimi almış olan Kashif Hussain, şu anda Doğu Akdeniz Üniversitesi'nde eğitim bilimleri alanında doktora eğitimini sürdürmektedir. Diğer taraftan 2003 yılından beri Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu'nda öğretim görevlisi olarak çalışmaktadır. Kashif Hussain'in hizmet kalitesi ve turizm konularında 6 uluslararası makale ve 4 uluslararası konferans bildirisi vardır.



Eylin BABACAN Halkla İlişkiler ve Tanıtım alanında lisans ve Avrupa Birliği alanında yüksek lisans eğitimi almış olan Eylin Babacan şu anda Ege Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalında doktora eğitimini sürdürmektedir. 2003-2005 yılları arasında Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda araştırma görevlisi olarak çalışmış olan Eylin Babacan, 2005 yılından beri Ege Üniversitesi, İletişim Fakültesi'nde araştırma görevlisi olarak görev yapmaktadır. Eylin Babacan'ın pazarlama iletişimi, halkla ilişkiler ve turizm alanında yayınlanmış makaleleri ve ulusal ve uluslararası bildirileri bulunmaktadır.