

ŞEHİRLERARASI TERMİNAL İŞLETMELERİNDE HİZMET KALİTESİ: KOCAELİ TERMİNAL İŞLETMESİ ÖRNEĞİ

Doç. Dr. Kahraman ÇATI

Düzce Üniversitesi İşletme Fakültesi

kahramancati@duzce.edu.tr

Araş. Gör. Yusuf BİLGİN

yusufbilgin@duzce.edu.tr

Düzce Üniversitesi

Akçakoca Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Özet

Ulaştırma hizmetlerine olan talep nüfus, şehirleşme, ekonomi ve eğitim alanlarındaki gelişmelere bağlı olarak her geçen gün artmaktadır. Bu araştırmanın amacı, ulaştırma hizmetleri bileşenlerinden birisi olan şehirlerarası terminal (otogar) işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalitesini incelemek ve hizmet kalitesinde ön plana çıkan boyutları ortaya koymaktır. Çalışmada, hizmet kalitesini ölçmek için müşteri algılamalarını esas alan SERVPERF metodu kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden hizmet alan yolcular oluşturmaktadır. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışmanın verileri anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS 18.0 paket programında analiz edilmiştir. Analiz sonucunda, katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde sunulan hizmetleri kaliteli olarak algıladıkları saptanmıştır. İşletmede hizmet kalitesi açısından ön plana çıkan boyutlar ise fiziksel iklimlendirme ve hizmetlere ulaşımıdır. Ayrıca, katılımcıların hizmet kalitesine ilişkin algılarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterdiği ve katılımcıların hizmet kalitesine ilişkin algıları ile işletmeye yönelik eğilimleri arasında ilişki olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Yolcu Taşımacılığı, Terminal

SERVICE QUALITY IN INTERCITY TERMINAL BUSINESS: CASE OF KOCAELI INTERCITY TERMINAL BUSINESS

Abstract

The demand for transport services has increased day by day, depending on developments in the fields of education, population, urbanization and economic. The aim of this study is to examine the quality of services provided by Intercity Terminal Business and to reveal the dimensions of coming to the fore in service quality. In this research, to measure the quality of service, SERVPERF method that based on customer perceptions was used. The study population consists of the passengers who receiving service from Kocaeli Intercity Terminal Business. In this study, quantitative research method was used and research data was collected by questionnaire technique. Data was analyzed using SPSS 18 package program. As a result of analysis, participations have perceived the services as quality provided by Kocaeli Intercity Terminal Business. Also, physical conditioning and access to services are dimensions coming to the fore in terms of services quality in business. Furthermore, participants's perceptions related to quality of services has been differantiate according to their socio-demographic characteristics and there is a relationship between participants's perceptions related to quality of services and their trends to the business.

Key Words: Services Quality, Passenger Transportation, Bus Station

1. Giriş

Hizmet, tüketici ihtiyaçlarının tatmin edilmesi için meydana getirilen maddi niteliği olmayan üründür. Aynı zamanda hizmeti zaman, yer, biçim ve psikolojik yararlar sağlayan ekonomik faaliyet olarak tanımlamakta mümkündür (Devebakan ve Aksaraylı, 2003). Ersöz ve diğ. (2009: 15) hizmeti, “bireylerin veya toplulukların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla mülkiyeti olmayan ve belirli bir fiyat karşılığında satılan, fayda ve tatmin oluşturan soyut faaliyetler bütünü” şeklinde tanımlamaktadırlar.

Hizmet kalitesi kavramı ise Zeithaml, Berry ve Parasuraman (1996) tarafından müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile hizmeti kullandıktan sonraki beklentileri arasında oluşan algılanan performans farklılığının yönü ve derecesi olarak tanımlanmaktadır. Literatürde, hizmet ve hizmet kalitesi hakkında çok sayıda çalışma bulunmakla birlikte, hizmet ile ilgili tanımlamalarda vurgulanan temel özellikler; hizmetin mülkiyet gerektirmediği (Bostanoğlu, 2012: 18), hizmetin soyutluğu (Bielen ve Sempels, 2002), hizmetin üretim ve tüketiminin eş zamanlı olması (Altunışık ve diğ.,

2012: 137), stoklanamaması ve hizmetin standartlaştırılmaması (Kaygın, 2012: 42) şeklindedir.

Ulaştırma hizmetleri, günümüzde toplumsal yaşamda sunulan olmazsa olmaz hizmetlerden birini teşkil etmektedir (Çatı, 2003). İnsanların ulaşım hizmetlerine olan ihtiyacı seyahat etmeleri gereken tüm durumlarda kendini göstermektedir. İnsanların ulaşım alanında hızdan, konfordan, fiyattan ve hizmet kalitesinden olan beklentileri ise teknolojik gelişmelere ve ekonomik refah düzeyine bağlı olarak her geçen gün ciddi bir şekilde artmaktadır. Özellikle, karayolu seyahatlerindeki artışa paralel olarak Türkiye’de terminallerde yaşanan önemli yığılmalar, yerel yönetimleri birçok noktada modern terminaller inşa etmeye zorlamaktadır (Duman ve diğ., 2007).

Karayolu seyahati bileşenlerinden (otoyollar, araçlar, firmalar, terminaller) birisini teşkil eden terminal (otogar) işletmeleri, şehirlerarası yolcu taşımacılığının yapıldığı otobüs garajı ve tamamlayıcı üniteleri ile kırsal otobüs garajı olan ve yolculara bilet alma, seyahat öncesi veya sonrası bekleme ve araca yerleşme hizmetlerini sunan işletmelerdir.

Yolcuların seyahat süresince zamanlarının önemli bir kısmını geçirdikleri ve seyahatlerinde gerekli ihtiyaçlarını giderdikleri hizmet noktası olan terminal işletmeleri, güvenlik ve konfor açılarından yolcuların seyahatlerindeki hizmet kalitesinin önemli bir kısmını oluşturmaktadır (Duman ve diğ., 2007).

Dolayısıyla bu işletmelerde sunulan hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin sektörün gelişmesi ve kendini yenilemesinde önemli bir yeri vardır. Karayolu ulaştırma faaliyetlerinde önemli bir yer tutan şehirlerarası otogar işletmelerinin hizmet kalite düzeylerinin yükseltebilmesi için karayolu taşımacılığını tercih eden tüketicilerin şehirlerarası otogar işletmelerinden memnuniyet düzeylerinin ve isteklerinin neler olduğunun belirlenmesi gerekmektedir.

Karayolu yolcu taşımacılığı hizmetleri özellikle şehirlerarası taşımacılıkta arz ve talebi çok yüksek olan hizmetlerden biri olmasına karşın bu hizmetlerin kalitesine ilişkin yapılan sınırlı sayıda araştırma bulunmaktadır.

Ardıç ve Sadaklıoğlu (2009) tarafından Tokat ilinde faaliyet gösteren şehirlerarası otobüs işletmelerinin farklı hedef gruplar gözünde hizmet kalite düzeylerini ortaya koymak amacıyla yapılan bir araştırmada, seyahat işletmeleri için müşteri memnuniyetine etki eden faktörlerin; personelin tutum ve davranışları, otobüsün özellikleri, zamanındalık, konaklama ve mola, rezervasyon işlemleri, servis ve bagaj işlemleri, yazıhane işlemleri olduğunu belirlemiştir.

Çatı (2003) yapmış olduğu araştırmada Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi öğrencilerinin almış oldukları toplu taşıma hizmetlerinin kalitesini değerlendirmiş ve öğrencilerin, sunulan ulaşım hizmetlerini ara duraklardan binmenin zorluğundan ve araçlara fazla yolcu alınmasından ötürü kaliteli bulmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Çelik (2009) hizmet ortamının şehirlerarası yolcu taşıma hizmetlerinde algılanan kalite üzerindeki etkisini incelediği araştırmada, fonksiyonel kaliteye nazaran teknik kalite boyutunun, hizmeti yeniden kullanma ve başkalarına tavsiye etme eğilimlerini belirlemede daha baskın olduğunu yani otobüs yolcuları için hizmetin nasıl sağlandığından ziyade, hizmet sonunda güvenli, güvenilir ve zahmetsizce istenilen yere varmanın daha önemli olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Duman ve diğ. (2007) yapmış oldukları araştırmada karayolu ulaştırma hizmetlerine yönelik kalite algısını yazıhane-servis-terminal hizmetleri, seyahat süresinde alınan hizmetler ve mola yeri hizmetlerinin belirlediğini belirtmişlerdir. Bununla birlikte, karayolu ulaştırma hizmetlerinde, müşteri sadakati belirleyicilerinin seyahat süresinde alınan hizmetler ve yazıhane-servis-terminal hizmetleri olduğu belirlenmiştir. Özdiçiner ve diğ. (2010) seyahat işletmelerinde hizmet kalitesini inceledikleri araştırmada, demografik kriterlerin hizmet kalite algısı üzerinde etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

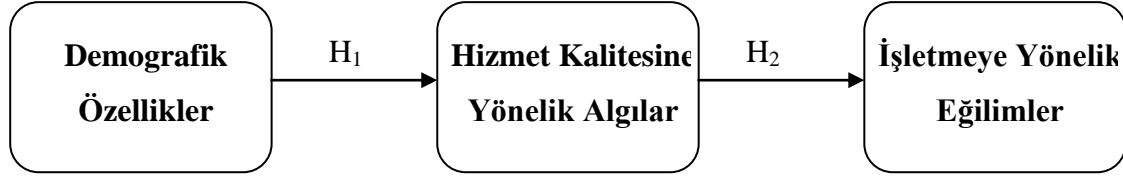
Literatürde, karayolu seyahat bileşenleri üzerinde yapılan birçok araştırma bulunmakla birlikte bu araştırmaların karayolu ulaştırma bileşenlerinden firmalar üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Araştırmanın bu bakımdan literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

2. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal İşletmesi

Şehirlerarası ve ilçelere yolcu taşımacılığının yapıldığı tesis olarak oluşturulan “Kocaeli Büyükşehir Belediyesi İzmit Şehirlerarası Otobüs Terminali” Kocaeli Büyükşehir Belediye Başkanlığı Kaynak Geliştirme ve İştirakler Dairesi Başkanlığı Terminaller Şube Müdürlüğü’ne bağlı olarak faaliyet göstermektedir. Yaklaşık 29.425 m² alan içinde kurulan terminal, Büyükşehir Belediyesi Kaynak Geliştirme ve İştirakler Daire Başkanlığı Terminaller Şube Müdürlüğü tarafından yönetilmektedir. Terminalde 24 saat özel güvenlik hizmeti verilerek, yolcuların güvenliği sağlanmaya çalışılmaktadır. Personel çalışmasına ilave olarak kapı detektörleri ile giriş kapılarında arama ve tarama çalışmaları yürütülmektedir. İşletmede oluşturulan görüntüleme sistemi ve 29 kamera ile kapalı ve açık alanların tamamında kontrol ve denetimler sürdürülmektedir. Tüm bina mahalleri sıcak-soğuk klimatize edilmiştir. Şehirlerarası terminal binasında; bilet satış gişeleri, şirket büroları, kafeteryalar, lokantalar, büfeler, bay-bayan ve bedensel engelli WC birimleri, mescit, polis kontrol noktaları, zabıta birimi, banka ATM’leri, lostra, alışveriş, emanet, TV, yolcu bekleme salonları, anons, acil anons, yangın ihbar sistemleri, Telekom bayii ve danışma birimleri bulunmaktadır (<http://www.izmitterminal.8m.com/kurum.html>).

3. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, şehirlerarası terminal (otogar) işletmelerinde sunulan hizmetlerin kalitesini tüketici algılarına bağlı olarak tespit etmek ve hizmet kalitesinde ön plana çıkan boyutları ortaya koymaktır. Bununla birlikte, katılımcıların demografik özelliklerine göre sunulan hizmet kalitesine ilişkin algıları arasında farklılık olup olmadığı incelenecektir. Ayrıca, katılımcıların terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları ile terminal işletmesine yönelik eğilimleri arasındaki ilişki incelenecektir. Bu bağlamda oluşturulan araştırma modeli ve araştırma hipotezleri şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

H₁: Katılımcıların demografik özelliklerine göre şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasında farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları ile terminal işletmesine yönelik eğilimleri arasında ilişki vardır.

Belirlenen amaçlar doğrultusunda araştırmadan beklenen fayda, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesi tarafından veriler hizmetlerin mevcut kalite düzeyleri konusunda işletmeyi bilgilendirmek ve yolcular tarafından hizmetlerde görülen eksikliklerin giderilmesine yardımcı olmaktadır.

4. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Araştırma verileri anket tekniği kullanılarak elde edilmiştir. Araştırmanın evrenini, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden hizmet alan tüketiciler oluşturmaktadır. Araştırma evrenini oluşturan bireylerin tümüne ulaşmanın güçlüğü, zaman ve maliyet faktörleri dikkate alarak örnekleme gidilmiştir. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme türlerinden kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Kolayda örnekleme tekniği, ankete katılan herkesin örneğe dâhil edildiği bir örnekleme türüdür (Altunışık ve diğ., 2010). Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde, terminal işletmesinden hizmet alan kişi sayısına ilişkin net bir rakamın olmayışından ötürü terminal işletmesi yetkilileri ile görüşülmüş ve terminal işletmesinden yıllık hizmet alan tüketici sayısı 100.000 olarak kabul edilmiştir. Sekeran (2003: 295), evrenin 100.000 olduğu durumlarda kabul edilebilir örneklem miktarının 384 olduğunu belirtmiştir.

5. Veri Toplama Aracı

Bu çalışmada, terminal işletmesinin hizmet kalitesini ölçmek için müşterilerin hizmeti algılamalarını esas alan (Çatı, 2003) SERVPERF hizmet kalitesi ölçüm tekniğinden faydalanılmıştır. Araştırma anketinin oluşturulmasında, Duman ve diğerleri (2007) ve Oğuz (2010) tarafından yapılan araştırmalardan yararlanılmıştır. Araştırma anketi üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcıların demografik özellikleri yer almaktadır. İkinci bölümde, katılımcıların karayolu seyahatlerine ve Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesine yönelik eğilimleri yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları yer almaktadır. Araştırma verilerinin toplanması, 01.04.2012-15.05.2012 tarihleri arasında Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesi yöneticilerinden izin alınarak terminalde bulunan yolculara yüzyüze anket uygulanması yoluyla gerçekleştirilmiştir. Araştırmada 420 anket formuna ulaşılmış ve anketlerin tümü değerlendirmeye alınmıştır.

Daha sonra toplanan verilere güvenilirlik ve normallik testleri uygulanmıştır. Uygulanan güvenilirlik testi sonucunda Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısının 0.801 olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan Cronbach Alpha değeri, verilerinin güvenilir olduğunu göstermektedir. Uygulanan normallik testi sonucunda ise toplanan verilerin sig. değerleri 0.05'ten küçük çıkmıştır. Yani verilerin normal dağılım göstermedikleri görülmüştür. Bu sebeple araştırmada farklılık analizleri için Mann Whitney U ve Kruskal Wallis ilişki analizi içinse spearman nonparametrik korelasyon testlerinin kullanılmasına karar verilmiştir.

6. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların 248'i erkek, 172'si ise bayandır. Katılımcıların 182'si 24 ve altı yaş aralığında, 102'si 35-44 yaş aralığında, 89'u 45-54 yaş aralığında ve 47'si 55 ve üstü yaş aralığındadır. Katılımcıların 87'si ilköğretim, 122'si ortaöğretim, 95'i önlisans, 96'sı lisans, 15'i yüksek lisans ve 5'i doktora düzeyinde öğrenime sahiptir. Katılımcıların meslek gruplarına bakıldığında; 55'inin kamu çalışanı, 109'unun özel

sektör çalışanı, 98'inin serbest meslek ve 158'inin diğer mesleklerde çalışan bireyler olduğu görülmüştür. Katılımcılar gelir düzeylerine göre sınıflandırıldığında; 76'sının 619 TL ve altı gelire, 91'inin 620-1000 TL arası gelire, 130'unun 1001-1500 TL arası gelire, 86'sının 1501-2500 TL arası gelire ve 37'sinin 2501 TL ve üzeri gelire sahip olduğu görülmüştür.

7. Verilerin Azaltımı

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden almış oldukları hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarını incelemek amacıyla katılımcılara kapalı uçlu ifadeler yöneltilmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkileri incelemek ve çok sayıdaki değişkeni az sayıda, anlamlı ve birbirinden bağımsız faktörler haline getirmek için faktör analizinden yararlanılmıştır. Verilerin faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett testi seçeneği işaretlenmiştir. Analiz sonucunda, Bartlett testi sonucu (KMO) örneklem değeri ,916 çıkmıştır. Bu sonuç araştırmada örneklem değerinin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden almış oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik algılarına ilişkin faktör yükleri, yüzde ve ortalama değerleri Tablo 1'de gösterilmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Terminal İşletmesinden Almış Oldukları Hizmetlerin Kalitesine Yönelik Algılarına İlişkin Faktör Yükleri, Yüzde ve Ortalama Değerleri

Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar	Faktör Yükü	Ortalama	Özdeğer	Açıklanan Varyans
<i>Fiziksel İklimlendirme</i>		3,42	7,994	36,335
KBBŞ terminal işletmesinin soğutma sistemleri yeterlidir.	,859	3,27		
KBBŞ terminal işletmesinin ısıtma sistemleri yeterlidir.	,855	3,49		
KBBŞ terminal işletmesinin havalandırması yeterlidir.	,806	3,51		
KBBŞ terminal işletmesinin yolcu bekleme salonları yeterlidir.	,617	3,45		
Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar	Faktör Yükü	Ortalama	Özdeğer	Açıklanan Varyans
<i>Hizmetlere Ulaşım</i>		3,42	2,603	11,832
KBBŞ terminal işletmesinde emanethane hizmet	,833	3,48		

noktalarına ulaşmak kolaydır.				
KBBŞ terminal işletmesinde kuaföre ulaşmak kolaydır.	,816	3,37		
KBBŞ terminal işletmesinde WC'lere ulaşmak kolaydır.	,760	3,58		
KBBŞ'deki personeller yolculara kibar davranmaktadırlar.	,575	3,28		
KBBŞ terminal işletmesinde market ve restoranlara ulaşmak kolaydır.	,543	3,43		
Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar	Faktör Yüğü	Ortalama	Özdeğer	Açıklanan Varyans
<i>Fiziksel Olanaklar</i>		3,19	1,710	7,774
KBBŞ terminal işletmesindeki görsel ve işitsel ekipmanları (bilgi panoları, uyarı, anons, danışma duyuruları) yeterlidir.	,709	3,20		
KBBŞ terminal işletmesinin ulaşım imkânları yeterlidir.	,692	3,14		
KBBŞ terminal işletmesinin yolculara güvenli bir yer olduğu duygusunu uyandırmaktadır.	,667	3,20		
KBBŞ'de çalışanlar (temizlik, güvenlik ve yönetim vb... çalışanlar) yaptığı işleri titizlikle sürdürmektedirler.	,536	3,18		
KBBŞ'de çalışanlara (temizlik, güvenlik ve yönetim vb... çalışanlar) istenildiğinde ulaşmak kolaydır.	,443	3,24		
Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar	Faktör Yüğü	Ortalama	Özdeğer	Açıklanan Varyans
<i>Yanıt Verebilirlik</i>		3,08	1,281	5,823
KBBŞ Terminali çalışanları konularında çok bilgilidirler.	,797	2,95		
KBBŞ Terminalinde müşteriler, çalışanlarla etkileşimlerinde kendilerini güvende hissederler.	,770	3,21		
KBBŞ Terminali çalışanları müşterilere karşı her zaman saygılı ve naziktirler.	,725	3,11		
KBBŞ Terminali çalışanları müşterilere yardım etmeye her zaman hazır, istekli ve gönüllüdür.	,685	3,07		
Hizmet Kalitesine İlişkin Algılar	Faktör Yüğü	Ortalama	Özdeğer	Açıklanan Varyans
<i>Güvenilirlik</i>		3,13	1,030	4,683
KBBŞ terminal işletmesindeki bekleme salonları güvenlidir.	,785	3,16		
KBBŞ terminal işletmesindeki büfeler temiz ve güvenilirdir.	,783	3,05		
KBBŞ terminal işletmesindeki otobüs işletmesi yazıhaneleri temiz ve düzenlidir.	,778	3,12		

KBBŞ terminal işletmesinde çalışanlar (temizlik, yönetim ve güvenlik personelleri) temiz ve düzgün görünümüdür. ,623 3,19

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinden almış oldukları hizmetlerin kalitesine yönelik algılarına ilişkin faktör analizi sonucunda, tüketici algılarının beş faktör altında toplandığı görülmüştür. Ortaya çıkan beş faktör toplam varyansın % 66,446'sını açıklamaktadır.

Birinci faktör, *fiziksel iklimlendirme* faktörü olarak isimlendirilmiştir. Faktörün major değişkeni 0,859 faktör yükü ile “KBBŞ terminal işletmesinin soğutma sistemleri yeterlidir” ifadesidir. Faktörünün özdeğeri 7,994 ve toplam varyansın 36,335'ini açıklamaktadır. Faktörün güvenilirlik katsayısı ise ,789 çıkmıştır. Katılımcıların bu faktörde yer alan ifadelerle vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,42 dir. Başka bir ifadeyle, katılımcılar Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde yer alan fiziksel iklimden memnuniyet yönlü bir algıya sahiptirler.

İkinci faktör, *hizmetlere ulaşım* faktörü olarak isimlendirilmiştir. Faktörün major değişkeni ,833 faktör yükü ile “KBBŞ terminal işletmesinde emanethane hizmet noktalarına ulaşmak kolaydır” ifadesidir. Faktörünün özdeğeri 2,603 ve toplam varyansın 11,832'sini açıklamaktadır. Faktörün güvenilirlik katsayısı ise ,785 çıkmıştır. Katılımcıların bu faktörde yer alan ifadelerle vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,42 dir. Yani katılımcılar, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde ihtiyaç duydukları hizmetlere ulaşma noktasında sorun yaşamayacakları yönünde bir algıya sahiptirler.

Analiz sonucunda ortaya çıkan üçüncü faktör, *fiziksel olanaklar* faktörü olarak isimlendirilmiştir. Faktörün major değişkeni ,709 faktör yükü ile “KBBŞ terminal işletmesindeki görsel ve işitsel ekipmanları (bilgi panoları, uyarı, anons, danışma duyuruları) yeterlidir” ifadesidir. Faktörünün özdeğeri 1,710 ve toplam varyansın 7,774'ünü açıklamaktadır. Faktörün güvenilirlik katsayısı ise ,733 çıkmıştır. Katılımcıların bu faktörde yer alan ifadelerle vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,19 dur. Faktörde yer alan ifadelerin ortalaması, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi

Şehirlerarası Terminal işletmesinin fiziksel olanaklar açısından tüketiciler tarafından olumlu yönlü algılandığı göstermektedir.

Dördüncü faktör, *yanıt verebilirlik* faktörü olarak isimlendirilmiştir. Faktörün major değişkeni ,797 faktör yükü ile “KBBŞ Terminali çalışanları konularında çok bilgilidirler” ifadesidir. Faktörünün özdeğeri 1,281 ve toplam varyansın 5,823’ünü açıklamaktadır. Faktörün güvenilirlik katsayısı ise ,738 çıkmıştır. Katılımcıların bu faktörde yer alan ifadelere vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,08 dir. Başka bir deyişle, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesindeki personel yolculara karşı hevesli ve yardımsever olup olmadıkları noktasında olumlu yönlü bir kararsızlık içinde oldukları söylenebilir.

Beşinci faktör ise *güvenilirlik* faktörü olarak isimlendirilmiştir. Faktörün major değişkeni ,785 faktör yükü ile “KBBŞ terminal işletmesindeki bekleme salonları güvenlidir” ifadesidir. Faktörünün özdeğeri 1,030 ve toplam varyansın 4,683’ünü açıklamaktadır. Faktörün güvenilirlik katsayısı ise ,769 çıkmıştır. Katılımcıların bu faktörde yer alan ifadelere vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,13 tür. Yani katılımcılar, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinin güvenilir bir yer olduğu konusunda olumlu yönlü bir algıya sahiptirler.

8. Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal İşletmesine Yönelik Eğilimleri

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesine ilişkin eğilimlerini ortaya koymak amacıyla katılımcılara, diğer illerdeki terminallere göre Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesini nasıl buldukları ve Kocaeli’nde alternatif bir terminal olsa Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesini tercih edip etmeyecekleri sorulmuştur. Tablo 2’de katılımcıların Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesine ilişkin eğilimleri gösterilmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal İşletmesine İlişkin Eğilimleri

Diğer illerdeki terminallere göre Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesinde verilen hizmetleri nasıl buluyorsunuz?	Frekans	Yüzde %	Ortalama
<i>Çok kötü</i>	25	6,0	3,18
<i>Kötü</i>	58	13,8	
<i>Orta</i>	175	41,7	
<i>İyi</i>	139	33,1	
<i>Çok kötü</i>	23	5,5	
Toplam	420	100,0	
Kocaeli’nde alternatif bir terminal olması durumunda yine Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesini tercih eder misiniz?	Frekans	Yüzde %	Ortalama
<i>Kesinlikle tercih etmem</i>	32	7,6	3,16
<i>Tercih etmem</i>	76	18,1	
<i>Kararsızım</i>	127	30,2	
<i>Tercih ederim</i>	163	38,8	
<i>Kesinlikle tercih ederim</i>	22	5,2	
Toplam	420	100,0	

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesine ilişkin eğilimlerini ortaya koymak amacıyla ilk olarak “Diğer illerdeki terminallere göre Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesini nasıl buluyorsunuz?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların % 41,7’si Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde verilen hizmetlerin diğer illerdeki şehirlerarası terminal işletmelerine yakın olduğu yönünde cevap vermişlerdir. Katılımcıların % 33,1’i Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde verilen hizmetlerin diğer illerdeki şehirlerarası terminal işletmelerinden daha iyi olduğunu belirtmişlerdir. Bu görüşe katılmayanların oranı ise % 13,8 dir. Katılımcıların bu soruya vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,18 çıkmıştır. Yani katılımcılar Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde verilen hizmetlerin diğer illerdeki şehirlerarası terminal işletmelerine göre daha iyi olduğu yönlü bir eğilime sahiptir.

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesine ilişkin eğilimlerini ortaya koymak amacıyla ikinci olarak katılımcılara “Kocaeli’nde alternatif bir terminal olması durumunda yine Kocaeli büyükşehir belediyesi şehirlerarası terminal işletmesini tercih eder misiniz?” sorusu sorulmuştur. Katılımcıların % 38,8’i alternatif bir terminal olması durumunda da aynı terminal işletmesini tercih edeceklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların % 18,1’i ise alternatif bir şehirlerarası terminal olması durumunda ona yöneleceklerini belirtmişlerdir. Katılımcıların % 30,2’si ise aynı terminal işletmesini kabul edip etmeme noktasında kararsız olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların soruya ilişkin vermiş oldukları cevapların ortalaması ise 3,18 çıkmıştır. Yani katılımcılar, alternatif bir terminal kurulması durumunda da yine Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesini tercih edecekleri yönünde bir eğilime sahiptirler.

9. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal İşletmesinde Sunulan Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Algı Farklılıkların Analizi

Katılımcıların demografik özellikleri ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algı farklılıklarını analiz etmek amacıyla elde edilen verilere nonparametrik analiz teknikleri uygulanmıştır. İki gruplu değişkenler için Mann Whitney U testi, ikiden fazla grubu olan değişkenler için Kruskal-Wallis testi kullanılmıştır. Tablo 3’te katılımcıların demografik özellikleri ile Kocaeli Büyükşehir Belediyesi şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasındaki farklılıklar gösterilmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri İle Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal İşletmesinde Sunulan Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Algıları Arasındaki Farklılıklar

Cinsiyet	Mann-Whitney U	Sig.
Fiziksel iklimlendirme	21292,000	,976
Hizmetlere Ulaşım	20285,500	,392
Fiziksel Olanaklar	20935,500	,747
Yanıt Verebilirlik	21189,000	,909

Güvenilirlik	20499,500	,495
Yaş	Kruskal-Wallis	Sig.
Fiziksel iklimlendirme	1,014	,798
Hizmetlere Ulaşım	3,783	,286
Fiziksel Olanaklar	1,664	,645
Yanıt Verebilirlik	,481	,923
Güvenilirlik	2,366	,500
Eğitim	Kruskal-Wallis	Sig.
Fiziksel iklimlendirme	2,705	,745
Hizmetlere Ulaşım	7,508	,186
Fiziksel Olanaklar	4,579	,469
Yanıt Verebilirlik	10,988	,052
Güvenilirlik	13,689	,018
Meslek	Kruskal-Wallis	Sig.
Fiziksel iklimlendirme	6,211	,102
Hizmetlere Ulaşım	3,647	,302
Fiziksel Olanaklar	8,210	,042
Yanıt Verebilirlik	9,129	,028
Güvenilirlik	5,182	,159
Gelir Düzeyi	Kruskal-Wallis	Sig.
Fiziksel iklimlendirme	2,735	,603
Hizmetlere Ulaşım	,601	,963
Fiziksel Olanaklar	16,414	,013
Yanıt Verebilirlik	2,901	,575
Güvenilirlik	12,860	,012

Uygulanan Mann Whitney U ve Kruskal-Wallis testi sonucunda, katılımcıların cinsiyet ve yaşlarına göre sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının farklılık göstermediği görülmüştür. Eğitim durumu değişkeninde yer alan güvenilirlik boyutunda, meslek değişkeninde yer alan fiziksel olanaklar ve yanıt verebilirlik boyutlarında ve gelir düzeyi değişkeninde yer alan fiziksel olanaklar ve güvenilirlik boyutlarında ise

katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının farklılık gösterdiği görülmüştür. Bu durumda, “ H_1 : Katılımcıların demografik özelliklerine göre şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasında farklılık vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

10. Katılımcıların Terminal İşletmesinde Sunulan Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Algıları İle Terminal İşletmesine Yönelik Eğilimleri Arasında İlişki

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları ile terminal işletmesine yönelik eğilimleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için nonparametrik korelasyon analizi kullanılmıştır. Analizde korelasyon katsayısı (r), -1 ile +1 arasında bir değer almaktadır. -1 negatif yönlü tam korelasyonu, +1 ise pozitif yönlü tam korelasyonu göstermektedir. Korelasyon katsayısının 0'a yaklaşması ise ilişki düzeyinin azaldığını göstermektedir. Tablo 4'te Katılımcıların terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları ile terminal işletmesine yönelik eğilimleri arasında ilişki gösterilmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların Terminal İşletmesinde Sunulan Hizmetlerin Kalitesine İlişkin Algıları İle Terminal İşletmesine Yönelik Eğilimleri Arasında İlişki

Nonparametrik Korelasyon							
			Fiziksel İklimlendirme	Hizmetlere Ulaşım	Fiziksel Olanaklar	Yanıt Verebilirlik	Güvenilirlik
Spearman's rho	Kıyaslama	Correlation Coefficient	,315**	,295**	,486**	,420**	,360**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000
	Tercih	Correlation Coefficient	,319**	,302**	,527**	,423**	,405**
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000

Analiz sonuçlarına göre;

- Katılımcıların terminal işletmesine yönelik eğilimlerini ifade eden faktörlerden ikincisi olan “kıyaslama eğilimi” boyutuna ilişkin Spearman korelasyon değerleri sırasıyla; fiziksel iklimlendirmede boyutunda $r = ,315$, hizmetlere ulaşım boyutunda $r = ,295$, fiziksel olanaklar boyutunda $r = ,486$, yanıt verebilirlik boyutunda $r = ,420$ ve güvenilirlik boyutunda $r = ,360$ çıkmıştır. Yani katılımcıların terminal işletmesine yönelik eğilimleri ile terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasında kıyaslama eğiliminde pozitif korelasyon bulunmaktadır. Ayrıca terminal işletmesine yönelik eğilimleri ile terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasındaki analizde sig. değerleri ,005’ten küçük çıkmıştır. Yani değişkenler arasındaki korelasyon ,001 düzeyinde anlamlıdır.
- Katılımcıların terminal işletmesine yönelik eğilimlerini ifade eden faktörlerden ikincisi “tekrar tercih etme” eğilimidir. Bu faktöre ilişkin Spearman korelasyon değerleri sırasıyla; fiziksel iklimlendirme boyutunda $r = ,319$, hizmetlere ulaşım boyutunda $r = ,302$, fiziksel olanaklar boyutunda $r = ,527$, yanıt verebilirlik boyutunda $r = ,423$ ve güvenilirlik boyutunda $r = ,405$ çıkmıştır. Yani katılımcıların terminal işletmesine yönelik eğilimleri ile terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasında tekrar tercih etme eğiliminde pozitif korelasyon bulunmaktadır. Ayrıca terminal işletmesine yönelik eğilimleri ile terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasındaki analizde sig. değerleri ,005’ten küçük çıkmıştır. Yani değişkenler arasındaki korelasyon ,001 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda katılımcıların terminal işletmesine yönelik eğilimleri ile terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları arasında pozitif korelasyon bulunduğu belirlenmiştir. Bu bağlamda, “**H₂**: Katılımcıların terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıları ile terminal işletmesine yönelik eğilimleri arasında ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

12. Sonuç ve Öneriler

Günümüzde ulaştırma hizmetlerine olan talep; nüfus, şehirleşme, ekonomi ve eğitim alanlarındaki gelişime bağlı olarak artırmaktadır. Hayat standartlarının yükselmesi müşterilerin mal ve hizmetlerden beklentilerinin artmasına sebep olmaktadır. Karayolu ulaştırma hizmeti veren işletmeler, karılılıklarının devamı için artan müşteri beklentilerini karşılamak ve havayolu, hızlı tren gibi hızla gelişen diğer ulaştırma araçları karşısında müşteri istek ve ihtiyaçlarına daha fazla eğilmek daha kaliteli hizmet sunmak durumundadır. Müşteri beklentilerinin karşılanması için müşterilerin sunulan hizmetlerden ne beklediklerini ya da sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarını incelenmek gerekmektedir.

Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algıların değerlendirildiği bu çalışmada elde edilen bulgulara göre katılımcılar, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası terminal işletmesinde sunulan hizmetleri kaliteli olarak algılamaktadırlar. Katılımcıların hizmet kalitesine ilişkin algılarının fiziksel iklimlendirme, hizmetlere ulaşım, fiziksel olanaklar, yanıt verebilirlik ve güvenilirlik olmak üzere beş faktör altında toplandığı görülmüştür. Tüketicilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarının en yüksek olduğu boyut ise 3,42 ortalama ile terminal işletmesinin fiziksel iklimlendirme ve hizmetlere ulaşımıdır. Terminal işletmesinde fiziksel iklimlendirme faktörü, terminalin havalandırma, ısıtma ve soğutma sistemleri ile yolcu bekleme salonlarını ifade ederken hizmetlere ulaşım boyutu, emanethane, kuaför, WC, market ve restoranlara ulaşım kolaylığını ifade etmektedir.

Katılımcıların Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin en düşük algı ise yanıt verebilirlik boyutundadır. Katılımcılar, Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesi çalışanlarının konularında bilgili kişiler olmadıkları yönünde bir algıya sahiptirler. Bu doğrultuda, terminal çalışanlarının hizmet alanlarına yönelik eğitimler verilerek ya da geri bildirimlerde bulunularak kendi alanlarında daha fazla bilgi sahibi olması sağlanmalıdır.

Araştırmada, katılımcıların demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi algılamalarında farklılık olduğu saptanmıştır. Bu sonuç, Çatı (2003) tarafından yapılan araştırmada ortaya konulan tüketicilerin hizmet kalitesi algısının demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği sonucuyla örtüşmektedir. Bununla birlikte katılımcıların terminalde sunulan hizmetlerin kalitesine ilişkin algılarının eğilimleri üzerinde pozitif yönlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. Bu sonuç, Haciefendioğlu ve Koç (2009) tarafından yapılan araştırmada, ortaya konulan hizmet kalitesi algısının işletmeye yönelik eğilimler üzerinde etkili olduğu sonucunu desteklemektedir.

Bu araştırma, yolcu taşımacılığı bileşenlerinin en önemlilerinden birisini teşkil etmesine rağmen literatürde herhangi bir araştırmaya rastlanamayan şehirlerarası terminal işletmeleri üzerinde gerçekleştirilmiştir. Kocaeli Büyükşehir Belediyesi Şehirlerarası Terminal işletmesinde gerçekleştirilen çalışma araştırmacılar tarafından diğer şehirlerarası terminal işletmelerinde de gerçekleştirilebilir. Bunun yanı sıra bu araştırma tüketici algılarına dayanarak gerçekleştirilen hizmet kalitesi ölçüm modellerinden SERVPERF tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Yapılacak araştırmalarda diğer hizmet kalitesi ölçüm metotları kullanılabilir.

Kaynakça

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010), *Araştırma Yöntemleri*, 4. Baskı, Sakarya Kitabevi, Sakarya.

Ardıç, K. ve Sadaklıoğlu, H., (2009), Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Tokat Örneği, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), ss. 167-190.

Bielen, F. ve Sempels, C. (2002), *The Dimensionality Of The Concept Of Intangibility: A Critical Analysis*, IESEG School of Management, 3 Rue de la Digue, 59000 Lille, France.

Bostanoğlu, E. (2012), Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemiyle Ölçülmesi Ve Samsun İl Özel İdaresi'nde Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ondokuzmayıs Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü, İstatistik Anabilim Dalı, Samsun.

Çatı, K. (2003), Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama, *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27(1), ss. 121-134.

Çelik, H. (2009), Hizmet Ortamının Şehirlerarası Yolcu Taşıma Hizmetlerinde Algılanan Kalite Üzerindeki Etkisinin İncelenmesi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 38(2), ss. 157-183.

Devebakan, N. ve Aksaraylı, M. (2003), Sağlık İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümünde SERVQUAL Skorlarının Kullanımı ve Özel Altınordu Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), ss. 38-54.

Duman, T., Ayduğan, P. ve Koçak, G. N. (2007), Karayolu Yolcu Taşımacılığı Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkileri, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(1), ss. 151-177.

Ersöz, S., Pınarbaşı, M., Türker, A.K. ve Yüzükırmızı, M. (2009), Hizmet Kalitesinin Servqual Metodu ile Ölçümü ve Sonuçların Yapısal eşitlik Modelleri ile

Analizi: Öğretmenevi Uygulaması, *International Journal Engineering Research & Development*, 1(1), ss. 19-27.

Hacıfendioğlu, Ş. ve Koç, Ü. (2009), Hizmet Kalitesi Algılamalarının Müşteri Bağlılığına Etkisi ve Fast-Food Sektöründe Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(2), ss. 146-167.

<http://www.izmitterminal.8m.com/kurum.html>. 06.04.2013.

Kaygın, N. (2012), Sağlık Hizmetlerinde Kalite, Hasta Memnuniyeti Ve Hasta Hemşire İlişkileri, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Hastane Ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı, İstanbul.

Oğuz, D. (2010), Hizmet Kalitesi Ve Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin SERVQUAL Yöntemiyle Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Üretim Yönetimi Ve Pazarlama Bilim Dalı, Ankara.

Özdinçer, N. S. (2010), Seyahat İşletmelerinde Hizmet Kalitesi: Pamukkale Turizm Firmasında Bir Uygulama, *54. Uluslararası Avrupa Kalite Kongresi*, www.newwsa.com/download/gecici_makale.../NWSA-1051-41.doc. 01.04.2013.

Sekeran U. (2003), *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, 4th Edition, John Wiley, New York, ss. 295.

Zeitham, V. A., Berry, L. L. ve Parasuraman, A. (1996), The Behavioral Consequences of Service Quality, *Journal of Marketing*, (60), ss. 31-46.