



Araştırma Makalesi
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi
Yıl: Ocak 2019 Cilt-Sayı: 12(1) ss: 120-132

Academic Review of Economics and Administrative Sciences
Year: January 2019 Vol-Issue: 12(1) pp: 120-132

<http://dergipark.gov.tr/ohuiibf/>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.440325

Geliş Tarihi / Received: 03.07.2018

Kabul Tarihi / Accepted: 28.12.2018

ÇOCUKLU YOLCULARIN HAVACILIK İŞLETMELERİNE YÖNELİK BEKLENTİ VE MEMNUNİYETLERİNİN ARAŞTIRILMASI

Nuriye GÜREŞ¹
Seda ARSLAN²
Cevher YÜKSEL³
Harun YILMAZ⁴

Özet

Ülkemizde havacılık sektöründe, özellikle 2003 yılından sonra yaşanan hızlı gelişimlerle, birçok kişi seyahatlerinde havayolunu tercih etmeye başlamıştır. Çocuklu yolcular da zaman ve hız avantajından dolayı, havacılık hizmetlerini daha fazla talep etmektedir. Çocuklu yolcuların diğer yolculara nazaran, farklı ihtiyaç ve beklentileri olabilmektedir. Bu nedenle bu yolcuların havalimanı ve havayolu işletmelerinden beklentilerinin tespit edilmesi son derece önemlidir. Böylece çocuklu yolcuların ihtiyaçları karşılanarak, memnuniyetlerinin artırılması söz konusu olabilecektir. Dolayısıyla bu çalışmada, literatürde çok fazla araştırılmamış olan, bu yolcu grubunun, havalimanı ve havayolu işletmelerinden beklenti ve memnuniyetleri incelenmiştir. Bu kapsamda çocuklu yolcuların, nitel ve nicel araştırma yöntemlerinden yararlanarak, ihtiyaç ve beklentileri tespit edilmeye çalışılmıştır. Nicel verilerin analizinde, T-Test ve ANOVA analizlerinden yararlanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre; cinsiyeti kadın olan çocuklu yolcuların memnuniyet düzeyi, erkeklere kıyasla ve yüksek eğitim seviyesine sahip çocuklu yolcuların beklentileri, diğer gruplara kıyasla nispeten daha yüksektir. Ayrıca çocuklu yolcuların eğitim seviyesi ve uçuş sıklığı arttıkça, havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyetleri azalmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre, sektörde yer alan işletmelere çeşitli önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler : Çocuklu Yolcular, Beklenti, Memnuniyet, Havayolu İşletmeleri, Havalimanları

Jel Sınıflandırılması : L80, L93, M31.

¹Doç. Dr., İskenderun Teknik Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, nuriye.gures@iste.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-0149-8301>

² Arş. Gör., İskenderun Teknik Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, seda.arslan@iste.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8731-8294>

³ Öğr. Gör., İskenderun Teknik Üniversitesi, Yabancı Diller Yüksekokulu, cevher.yuksel@iste.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0003-3027-8487>

⁴ Öğr. Gör., İskenderun Teknik Üniversitesi, Sivil Havacılık Yüksekokulu, harun.yilmaz@iste.edu.tr, ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-8467-9019>

SEARCHING THE EXPECTATIONS AND SATISFACTION OF PASSENGERS WITH CHILDREN TOWARDS AVIATION COMPANIES

Abstract

In the aviation sector of our country, especially with the rapid developments since 2003, many people have started to prefer the airline on their travels. Due to time and speed advantages, passengers with children have also preferred aviation services more. Passengers with children may have different needs and expectations compared to other passengers. Therefore, it is very important to determine the expectations of these passengers from airports and airlines. Thus, the needs of passengers with children can be met and their satisfaction can be increased. Therefore, in this study, the expectations and satisfaction of this group of passengers, which has not been investigated much in the literature, were examined. In this context, by taking advantages of qualitative and quantitative research methods, needs and expectations of passengers with children have been determined. In the analysis of quantitative data, T-Test and ANOVA analyses were used. According to the analysis results, the satisfaction level of women passengers with children is higher than those of men and the expectations of passengers with higher education level are much more than those of other groups. In addition, as education levels and flight frequency of passengers with children increase, the satisfaction level for the services of aviation enterprises decreases. According to the results of the research, various suggestions have been made to the operators in the sector.

Key Words : *Ec Passengers with Children, Expectation, Satisfaction, Airlines, Airports.*

Jel Classification : *L80, L93, M31.*

GİRİŞ

Günümüzde yaşanan küreselleşme nedeniyle işletmeler, sürdürülebilir karlılık ve rekabetçi avantaj elde etmek adına, müşteriye daha fazla dikkate almak durumundadır. Müşterilerin dikkate alınabilmesi için, farklı kanallar aracılığıyla onların istek ve beklentileri, işletmelerce öğrenilmeye çalışılmaktadır. Söz konusu müşterilerin beklentilerinin karşılanması ve dolayısıyla onların memnuniyetlerinin sağlanması da, işletme başarısı için son derece önemlidir (Çatı vd., 2010: 430).

Diğer sektörlerde olduğu gibi, havacılık sektöründe de, yolcuların beklentilerinin araştırılması ve memnuniyetlerinin sağlanması faydalı olabilecektir. Çünkü gerek ulusal gerekse uluslararası havacılık pazarında yoğun bir rekabet söz konusudur. Bu rekabet nedeniyle bilet fiyatları daha makul seviyeye ulaşmış ve böylece birçok kişi seyahatlerinde havayolunu tercih etmeye başlamıştır.

Ülkemizde 0-14 yaş arası 18 milyon çocuk bulunmaktadır. Türk nüfusunun % 30'u 0-17 yaş aralığında olup, bu oran Avrupa'da % 19'dur (TÜİK, 2017). Dolayısıyla günümüzde, çocuklu yolcular da zaman ve hız avantajından dolayı, havacılık hizmetlerini daha fazla talep edebilmektedir. Bu durum nedeniyle havacılık işletmelerinin çocuklu yolcuların, diğer yolcu gruplarından farklı olarak, beklentilerinin neler olduğunu tespit etmesi ve buna göre hizmetlerini güncellemesi, bu yolcu grubunun memnuniyetinin de sağlanabilmesi açısından son derece önemlidir. Farklı sektörlerde bu müşteri grubuna yönelik çalışmalar bulunmakta olup, Aymankuy ve Ceylan'ın 2013 (105) yılında yapmış oldukları çalışmada “Ailelerin Turistik Ürün Satın Alma Karar Sürecinde Çocukların Rolü” araştırılmış ve çocukların tatil hizmeti satın alma karar sürecinde aktif katılımlarının bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Ancak, çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentilerinin neler olduğu ve söz konusu beklentilerinin memnuniyetleri üzerinde etkisi olup olmadığını ortaya koyan çalışmalara, ulusal ve uluslararası literatürde rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışmada; çocuklu yolcuların havalimanı ve havayolu işletmelerinden beklenti ve memnuniyetleri araştırılmıştır.

I. YOLCU BEKLENTİSİ

Beklenti, müşterilerin bir ürün ya da hizmet sunumuna yönelik ne ile karşılaşacağı ile ilgili tahmin (Çatı vd., 2010: 431) veya inançları (Setiawan, 2014: 17; Almsalam, 2014: 80) olarak tanımlanabilmektedir. Hizmet kalitesi açısından müşteri beklentisi ise; müşterinin hizmete yönelik arzu ve istekleridir (Sandıkçı, 2007: 61). Müşterilerin beklentileri; geçmiş deneyim, reklam, WOM, fiyat gibi unsurlardan etkilenebilmektedir (Parasuraman vd., 1991: 41). Müşteri beklentilerinin müşteri davranışını etkilemesi ve işletmelerin sınırlı kaynaklarının olması nedeniyle, beklentilerin neler olduğunun bilinmesi önemlidir (Ali vd. 2015: 1428). Müşterilerin beklentileri, ürün / hizmetlere yönelik ne kadar bilgisinin olduğuna bağlı olabilmektedir (Almsalam, 2014: 80). Ancak bireylerin ürün ya da hizmet hakkındaki bilgisinin farklı seviyelerde olması nedeniyle, müşterilerin farklı beklentileri olabilecektir (Moslehpour vd. 2017: 4)

Müşteri beklentilerini yönetmek, müşteri memnuniyetini sağlamak için önemli bir konudur (Hsieh vd., 2011; Kurtz-Clow, 1992-93: 21; Pitt-Jeantrout, 1994; Clow-Beisel, 1995; Coye, 2004; Güreş vd., 2014; Wu vd. 2014: 172). Nitekim Bayol vd. (2000: 363)’ne göre; müşteri beklentisi, müşteri memnuniyetinin olumlu yönde etkileyen birçok etkenden birisidir. Dolayısıyla işletmeler, ürün / hizmet tasarımı esnasında müşterilerin istek ve beklentilerini dikkate alarak hareket etmeli, ürün / hizmetlerini sunmalı ve sonrasında müşterilerin beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını takip etmelidir (Pakdil-Aydın, 2007: 232). Rekabetin yoğun olduğu havacılık sektöründe de işletmelerin, sundukları hizmeti diğer havacılık işletmelerinden daha iyi şekilde sunmanın ve müşterilerin beklentilerini karşılamının yollarını bulması son derece önemlidir (Nadiri vd., 2008: 268). Nitekim yapılan çalışmalar, yolcularının beklentilerini karşılayan havayolu işletmelerinin, daha yüksek düzeyde yolcu memnuniyetine erişebildiğini göstermiştir (Chow, 2015: 39; Park vd., 2004: 437).

II. YOLCU MEMNUNİYETİ

Müşteri memnuniyeti, genel olarak tüm işletmelerin nihai hedefi olarak belirtilmektedir (Morgan vd. 2005: 132). Dolayısıyla oldukça önemli bir kavram olan müşteri memnuniyetine yönelik birçok tanım mevcuttur. Örneğin Oliver’e göre (1999) müşteri memnuniyeti, bir ürün ya da hizmetin tüketimi sonucunda o ürün ya da hizmetin tüketicinin bazı arzu, istek ve ihtiyaçlarını karşılaması ve bu karşılamının sonucu olarak tüketicinin tatmin düzeyinin keyif verici olmasıdır. Bir başka tanımlamaya göre müşterilerin beklentileri ile müşterilerin ürün ya da hizmetlere karşı algıladıkları değer toplamıdır (Nykiel, 2005: 200). Müşterilerin ürün ya da hizmetlere yönelik beklentileri ile söz konusu ürün ya da hizmetlerin tüketiminden sonraki durum arasındaki algılanan farkın değerlendirilmesi de müşteri memnuniyeti olarak tanımlanabilmektedir (Tse-Wilton, 1988: 204; Moslehpour vd. 2017: 2).

Eğer müşteriye sunulan ürün ya da hizmet, müşterinin beklentilerinin altında ise; müşteri memnun olmayacaktır. Dolayısıyla işletmelerin müşteri memnuniyetini sağlayabilmesi için, ürün ve hizmetlerini müşteri beklentilerini karşılayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir (Ali vd. 2015: 1425). Ayrıca müşteri memnuniyetinin sağlanması, hizmetlerin etkin dağıtımı için de oldukça önemlidir (Güreş vd. 2015: 48). Memnun müşteri işletmeler açısından birçok fayda da sağlayabilmektedir. Bu faydalar; müşterilerin söz konusu işletmelerin sürekli müşterisi olmasını artırma, işletmenin ürün ya da hizmet portföyünün daha fazla istek ve ihtiyaçları karşılama, olumlu ağızdan ağza iletişimi ve marka sadakatini artırma, markasının değerini artırma ve bundan dolayı aynı ürün ya da hizmeti daha yüksek fiyattan satma, fiyat elastikiyetini azaltma, işletmenin itibarını ve müşteri yaşam boyu değerini artırma olabilmektedir (Cronin-Taylor 1992:125; Boulding vd.,

1993: 16; Anderson 1998: 5; Yüksel-Rimmington, 1998: 63; Bolton vd., 2000: 103; Reinartz-Kumar 2003: 80; Russ, 2006: 1; Fornel, 1992: 10).

Bu kapsamda, havayolu işletmeleri de, söz konusu bu avantajlardan yararlanarak rekabetçi avantaj elde edebilmeleri için; yolcuların istek ve ihtiyaçlarını anlayabilmeli ve bu istek ve ihtiyaçları karşılayabilecek şekilde kaliteli hizmetler sunabilmelidir. (Güreş vd. 2015: 48)

III. ÇOCUK DOSTU HAVALİMANI ÖRNEKLERİ

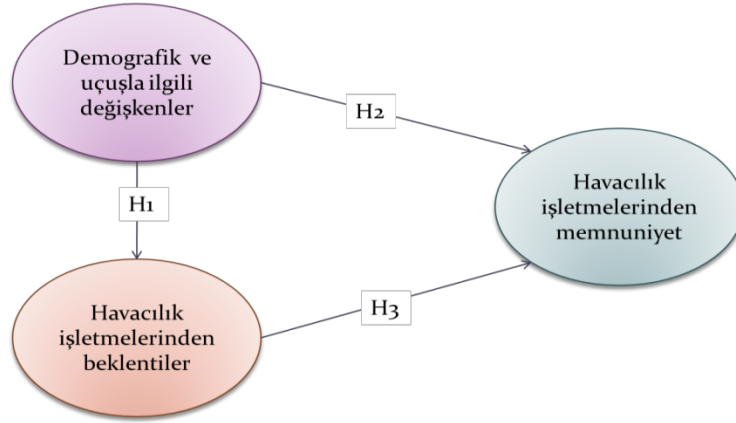
Dünyanın farklı yerlerinde faaliyette bulunan havalimanlarının bazılarında, çocuk yolcular ve aileleri için özel alanlar tasarlanmıştır. Örneğin, Chicago O’hare havalimanında, çocuklar için uçuş müzesi (<https://www.airport-ohare.com/>); Amsterdam Schiphol havalimanında, bebekli yolcular için özel bir bekleme salonu (lounge) (<https://www.schiphol.nl/en/>); Londra Heathrow havalimanına ait her terminalde çocuklar için ücretli / ücretsiz özel oyun alanları kurulmuştur (<https://www.heathrow.com/>). Almanya’da faaliyet gösteren Münih Havalimanının hem terminal hem de açık alanda bir oyun parkı ve çeşitli uçakların gezilmesi imkanı oluşturulmuştur (<https://www.munich-airport.com/>). Paris Charles de Gaulle havalimanı, tüm terminallerinde oyun merkezi ve Playstation üniteleri kurmuştur (<http://www.parisaeroport.fr/en>). Tayvan’da yer alan Taipei Taoyuan uluslararası havalimanı, Hello Kitty’li özel bir salonun içinde pembe boyalı uçak kabin kesiti ve Uzakdoğu’da ilgi gören diğer çizgi kahramanlarının oyuncaklarını, çocuk yolculara sunmaktadır (<https://www.taoyuan-airport.com/english>).

Türkiye’deki havalimanlarındaki durum incelendiğinde ise; Mardin Havalimanı, Iğdır Havalimanı, Hatay Havalimanı (www.dhmi.gov.tr), Atatürk Havalimanı Dış Hatlar CIP Lounge (<http://www.ataturkairport.com>)’da ve Sabiha Gökçen Havalimanı dış hatlar terminalinde çocuk yolcular için oyun alanları hizmet vermektedir. (<https://www.sabihagokcen.aero>)

Bu kapsamda araştırmanın hipotezleri Tablo 1’de, araştırmanın modeli ise Şekil 1’de verilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Hipotezleri

H1a	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1b	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1c	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1d	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1e	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1f	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1g	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri daha önce uçuş gerçekleştirme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H1h	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri uçuş sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2a	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2b	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2c	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri eğitim düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2d	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri gelir düzeyine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2e	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri mesleklerine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2f	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H2g	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri uçuş sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.
H3	Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri ile memnuniyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

IV. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

IV.I. Anket Soruları

İlk bölümde, çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentilerine yönelik sorularda Emir ve Pekiyan (2010) ile Yılmaz (2007)'in çalışmalarından yararlanılmış, ancak havacılık sektörüne uyarlayabilmek amacıyla, anket sorularında çeşitli değişiklikler yapılmıştır. Ayrıca, ankete son halini verebilmek amacıyla, 10 çocuklu yolcu ile nitel araştırma kapsamında odak grup (focus group) görüşmesi yapılmıştır. Anket son haliyle 23 sorudan oluşmaktadır. Memnuniyete yönelik sorular ise, Chou ve Kim (2009)'in çalışmasından yararlanılarak hazırlanmış ve 4 sorudan oluşmuştur. Sorular 1) Kesinlikle katılmıyorum (5) Kesinlikle katılıyorum şeklinde 5'li Likert ölçeğiyle hazırlanmıştır.

Anketin ikinci bölümde ise; çocuklu yolcuların demografik ve seyahat etme özelliklerini belirlemeye yönelik 12 soru hazırlanmıştır. Bu sorular; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, ortalama aylık gelir, meslek, çocuk sayısı, daha önce uçuş gerçekleştirme durumu ve seyahat sıklığından oluşmaktadır.

IV.II. Verilerin Toplanması

Veriler, online olarak ve Hatay ili İskenderun ilçesinde bulunan çeşitli anaokulu ve ilkokulda çocuğu olan velilere yüz yüze anket yöntemiyle toplanmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi ile online ve yüz yüze olmak üzere toplam 500 çocuklu yolcuya anket uygulanmıştır. Ancak 34 anketin geçersiz olması nedeniyle 466 adet anket analize tabi tutulmuştur.

IV.III. Verilerin Analizi

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri ve memnuniyet düzeylerini ölçmek amacıyla; parametrik testlerden Beklenti ve memnuniyete yönelik sorulara, SPSS 22 programından yararlanarak; T-test, Varyans Analizi (ANOVA) ve Regresyon Analizi uygulanmıştır. Demografik

verilerin analizi için frekans tablolarından faydalanılmıştır. Soruların güvenilirlikleri için, güvenilirlik analizi yapılmıştır. Akademik çalışmalarda güvenilirlik katsayısı olarak sıklıkla Cronbach alfa katsayısı kullanılmakta ve genel olarak alfa değerinin 0.70 ve daha yüksek olması, yeterli olarak kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2010: 171) Beklenti için; Cronbach alfa katsayısı (α) 0.966; memnuniyet için ise, 0.704 olarak hesaplanmıştır.

Tablo 2’de görüldüğü gibi, anketi yanıtlayan çocuklu yolcuların büyük bir çoğunluğu, kadın (% 67), 30-39 yaş aralığında (% 58), lisans mezunu (% 38), 1401-2400 TL ortalama aylık gelire sahiptir ve meslekleri memur (% 35)’dur. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu (% 57) 2 çocuğa sahip, daha önce havayolu ile seyahat etmiş (% 77) olup, seyahat sıklıklarını yılda bir (% 23)’dir.

Tablo 2. Demografik Bilgiler

		Frekans	Yüzde
Cinsiyet	<i>Kadın</i>	313	67.0
	<i>Erkek</i>	153	33.0
Yaş	<i>20 yaşından küçük</i>	1	0.2
	<i>20-29 yaş</i>	72	15.0
	<i>30-39 yaş</i>	268	58.0
	<i>40-49 yaş</i>	101	22.0
	<i>50-59 yaş</i>	16	3.0
	<i>60 yaş ve üzeri</i>	8	2.0
Eğitim Durumu	<i>İlköğretim</i>	31	7.0
	<i>Ortaokul</i>	38	8.0
	<i>Lise</i>	110	24.0
	<i>Önlisans</i>	63	14.0
	<i>Lisans</i>	182	38.0
	<i>Lisansüstü</i>	42	9.0
Ortalama Aylık Gelir	<i>1400 TL'den az</i>	92	20.0
	<i>1401-2400 TL</i>	114	24.0
	<i>2401-3400 TL</i>	105	22.0
	<i>3401-4400 TL</i>	60	13.0
	<i>4401-5400 TL</i>	46	10.0
	<i>5401 TL ve üzeri</i>	49	11.0
Meslek	<i>Memur</i>	165	35.0
	<i>İşçi</i>	67	14.0
	<i>Esnaf</i>	19	4.0
	<i>Serbest meslek</i>	51	11.0
	<i>Emekli</i>	19	4.0
	<i>Öğrenci</i>	29	6.0
	<i>Ev hanımı</i>	115	25.0
	<i>Diğer</i>	1	1.0
Çocuk Sayısı	<i>1</i>	116	25.0
	<i>2</i>	267	57.0
	<i>3</i>	63	13.0
	<i>4</i>	14	3.0
	<i>5</i>	3	1.0
	<i>6 ve üzeri</i>	3	1.0
Havayolu ile Seyahat	<i>Evet</i>	358	77.0
	<i>Hayır</i>	108	23.0
Seyahat Sıklığı	<i>Ayda birkaç kez</i>	17	4.0
	<i>Ayda bir</i>	11	2.0
	<i>Üç ayda bir</i>	53	11.0
	<i>Altı ayda bir</i>	68	15.0
	<i>Yılda bir</i>	109	23.0
	<i>Diğer</i>	100	22.0
	<i>Hiç uçmadım</i>	108	23.0
Toplam		466	100.0

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentilerinin, demografik değişkenlere ve seyahat etme özelliklere bağlı olarak T-Testi ve Varyans (ANOVA) analizi yöntemleri kullanılarak incelenmiştir. Buna göre yolcuların beklentilerinin eğitim düzeyine göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. Yolcuların Havacılık İşletmelerinden Beklentilerinin Eğitim Düzeyine Göre Farklılaşması – ANOVA Tablosu

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Anlamlı Fark
Between Groups	2.890	1	1.445	3.208	.041	3-1, 3-2
Within Groups	207.637	465	.450			
Total	210.527	466				

1: Düşük Eğitim (Ortaokul ve altı) 2: Orta Eğitim (Ön lisans ve altı) 3: İleri Eğitim (Lisans ve üstü)

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerine yönelik beklentileri, eğitim düzeyine göre anlamlı bir fark göstermektedir [$F(1, 466) = 3.208, p < .05$]. Dolayısıyla H1c kabul edilmiştir. Eğitim düzeyine göre farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre; yüksek eğitim düzeyine sahip yolcuların beklenti düzeyleri (ort = 4.54), orta (ort = 4.38) ve düşük (ort = 4.36) eğitim düzeyine sahip yolculara göre farklılık göstermektedir.

Yapılan T-test ve ANOVA testi sonuçlarına göre; çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri; cinsiyete, yaşa, gelir düzeyine, mesleklerine, çocuk sayısına, uçuş sıklığına ve daha önce uçuş gerçekleştirme durumlarına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla H1a, H1b, H1d, H1e, H1f, H1g ve H1h hipotezleri reddedilmiştir ($p > 0.05$).

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden memnuniyet düzeylerinin, demografik değişkenlere ve seyahat etme özelliklere bağlı olarak değişimini test etmek amacıyla, T-Testi ve Varyans (ANOVA) analizi kullanılmıştır. Buna göre yolcuların memnuniyetlerinin cinsiyete göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları tablo 4'te sunulmuştur.

Tablo 4. Çocuklu Yolcuların Havacılık İşletmelerinin Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Cinsiyete Göre Farklılaşma Durumuna Göre T-Test Sonuçları

	Ortalamaların Eşitliği İçin T-Testi				
	t	df	Sig.	Ort. Fark	Std. Hata
Varyansların eşitliği varsayımı	2.195	465	.029	.16883	.07691
Varyansların eşitsizliği varsayımı	2.170	291.824	.031	.16883	.07779

Analiz sonuçlarına göre, çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri, cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [$t(465) = 2.19, p < .05$]. Dolayısıyla H2a kabul edilmiştir. Buna göre, kadın yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri (ort = 3.63), erkek yolculara göre nispeten daha olumludur (ort = 3.45). Ancak her iki grubun da havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri orta seviyededir.

Çocuklu yolcuların memnuniyetlerinin eğitim düzeyine göre farklılaşma durumuna ilişkin analiz sonuçları tablo 5'te sunulmuştur.

Tablo 5. Yolcuların Havacılık İşletmelerinin Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Eğitim Seviyesine Göre Farklılaşması – ANOVA Tablosu

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Anlamlı Fark
Between Groups	5.147	1	2.573	4.647	0.010	3-1, 3-2
Within Groups	225.958	357	.554			
Total	231.104	358				
1: Düşük Eğitim Düzeyi		2: Orta Eğitim Düzeyi		3: İleri Eğitim Düzeyi		

Tablo 5’te de görüldüğü gibi, çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri, eğitim seviyesine göre anlamlı bir fark göstermektedir [F(1, 357) = 4.64, p<.05]. Dolayısıyla H2c kabul edilmiştir. Eğitim seviyesine göre farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testinin sonuçlarına göre; yüksek eğitime sahip yolcuların memnuniyetleri (ort = 3.45), orta (ort = 3.66) ve düşük (ort = 3.69) eğitime sahip yolculara göre farklılık göstermektedir. Diğer bir ifadeyle, çocuklu yolcuların eğitim seviyesi arttıkça, havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyetleri nispeten azalmaktadır.

Ankete katılan yolcuların memnuniyet seviyelerinin, eğitim düzeylerine göre farklılaşma durumuna ilişkin ANOVA analiz sonuçları tablo 6’daki gibidir.

Tablo 6. Yolcuların Havacılık İşletmelerinin Hizmetlerine Yönelik Memnuniyet Düzeylerinin Uçuş Sıklığına Göre Farklılaşması – ANOVA Tablosu

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	Anlamlı Fark
Between Groups	2.633	1	1.317	3.023	0.04	3-1, 3-2
Within Groups	150.248	357	.436			
Total	152.881	358				
1: Sık Uçuş (Ayda bir ve daha fazla)		2: Orta Düzeyde Uçuş (Üç ayda bir ve daha az)		3: Düşük Düzeyde Uçuş (Yılda bir ve daha az)		

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyetleri, uçuş sıklığına göre anlamlı bir farklılık göstermektedir [F(1, 357) = 3.023, p<.05]. Dolayısıyla H2g kabul edilmiştir. Uçuş sıklığına göre farkların hangi gruplar arasında olduğunu bulmak amacıyla yapılan Scheffe testi sonuçlarına göre; sık uçan yolcuların beklenti düzeyleri (ort = 3.15), orta (ort = 3.39) ve düşük (ort = 3.47) sıklıkta uçan yolculara göre farklılık göstermektedir. Başka bir deyişle; çocuklu yolcuların uçuş sıklığı arttıkça, havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyetleri azalmaktadır.

Yolcuların memnuniyet düzeylerinin, belirlenen değişkenlere göre farklılık gösterip göstermediğini tespit etmek amacıyla yapılan T-test ve ANOVA sonuçlarına göre; katılımcıların memnuniyet düzeyleri; yaşa, gelir düzeyine, mesleğe ve çocuk sayısına göre anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Dolayısıyla H2b, H2d, H2e ve H2f hipotezleri reddedilmiştir (p>0.05).

Önerilen araştırma modeline göre; yolcu beklentileri ile yolcu memnuniyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla Regresyon analizi yapılmış olup, analiz sonuçları Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7. Yolcu Beklentileri ile Yolcu Memnuniyeti Arasındaki İlişkiye İlişkin Regresyon Tablosu

Model	Standardized Coefficient (β)	t-value	p
Bağımlı değişken: Yolcu memnuniyeti			
Constant	-	21.570	.000
Yolcu Beklentileri	0.391	8.577	.000
R ² = 0.153; F-value = 73.568; df = 1, 408; Adjusted R ² = 0.151; Significance = 0.000			

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri ile yolcu memnuniyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Dolayısıyla H3 hipotezi kabul edilmiştir. Analiz sonucuna göre, yolcu beklentisinin yolcu memnuniyetinin anlamlı bir açıklayıcısı olduğu görülmektedir [R = 0.391, R² = 0.153, F (1, 408) = 73.568, p<0.05]. Yolcu memnuniyetine yönelik toplam varyansın % 15’inin, yolcu beklentisi ile açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Çocuklu yolcuların, havacılık işletmelerinden beklentileri ve aldıkları hizmetlere yönelik memnuniyet düzeyleri faktör bazında tanımlayıcı istatistikler yardımıyla incelenmiş ve çıkan sonuçlar Tablo 8’de sunulmuştur.

Tablo 8. Çocuklu Yolcuların Beklenti ve Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi

	Minimum	Maksimum	Mean	Std. Deviation
Beklenti	1	5	4.4530	.67432
Memnuniyet	1	5	3.5608	.75078

Yolcuların havacılık işletmelerinden beklentilerine yönelik genel değerlendirmeleri, “Katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “4” değeri ile “Kesinlikle katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “5” değeri arasında toplanmıştır (ort = 4.45). Bu noktadan hareketle bu yolcu grubunun, çocuklu yolculara ve çocuklara yönelik havacılık işletmelerinden yüksek düzeyde beklentilerinin olduğu söylenebilir. Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik genel memnuniyet düzeylerinin “Kararsızım” ifadesine karşılık gelen “3” değeri etrafında toplandığı görülmüştür (ort = 3.56). Dolayısıyla bu grup yolcuların, havacılık işletmelerinin sunduğu hizmete yönelik birtakım tereddütlerinin olduğu ve memnuniyet düzeylerinin orta seviyede olduğu sonucuna ulaşılabılır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Çocuklu yolcuların, havacılık işletmelerinden beklentilerinin ve sunulan hizmetlere yönelik memnuniyet düzeylerinin araştırıldığı bu araştırma sonuçlarına göre; katılımcıların büyük bir çoğunluğunun kadın, genç, lisans mezunu, 2400 TL ortalama gelire sahip ve memur olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca katılımcıların büyük bir kısmının 2 çocuğa sahip olduğu, daha önce havayolu ile seyahat ettiği ve seyahat sıklıklarının yılda bir olduğu tespit edilmiştir.

Analiz sonuçlarına göre; yüksek eğitim seviyesine sahip çocuklu yolcuların havacılık işletmelerine yönelik beklentileri, diğer gruplara kıyasla (orta ve düşük eğitim seviyesi) daha yüksektir. Ancak her üç grubunda beklenti düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu nedenle havacılık işletmelerinin, eğitim düzeyi yüksek çocuklu yolcuların yanı sıra, tüm yolcu gruplarının beklentilerini dikkate alarak, mevcut hizmetlerinde iyileştirme yapmaları ve hizmet portföyünü geliştirmeleri son derece önemlidir.

Kadın yolcuların havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyet düzeyleri, erkek yolculara göre nispeten daha olumlu olmakla birlikte, her iki grubun da memnuniyet düzeylerinin orta seviyede olduğu görülmüştür. Bu nedenle havacılık işletmelerinin, tüm çocuklu yolcuların şikayetlerini en aza indirecek ve memnuniyetlerini artıracak şekilde hizmet sunmaları gerekmektedir.

Çocuklu yolcuların eğitim seviyesi ve uçuş sıklığı arttıkça, havacılık işletmelerinin hizmetlerine yönelik memnuniyetleri azalmaktadır. Havacılık işletmeleri, en çok gelir sağladığı kabul edilen bu yolcu gruplarının memnuniyetini artıracak hizmet sunumu gerçekleştirmelidir. Böylece havacılık işletmelerinin, sektörde uzun vadede başarılı olmaları ve pazar payını arttırmaları mümkün olabilecektir. Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentileri, yolcu memnuniyetinin önemli bir belirleyicisidir. Araştırma kapsamında elde edilen bu sonuç, literatürdeki çalışmalarla da desteklenmiştir (Parasuraman vd. 1991; Ali vd. 2015; Almsalam, 2014; Wu vd. 2014; Moslehpour vd. 2017; Setiawan, 2014). Ancak yolcu memnuniyetinin sağlanmasında etkisi olan diğer faktörlerin de dikkate alınması, memnuniyet düzeyinin artırılması için önemlidir.

Çocuklu yolcuların havacılık işletmelerinden beklentilerinin doğru bir şekilde tespit edilerek, bunların etkin bir şekilde karşılanması, havacılık işletmeleri açısından büyük önem taşımaktadır. Bu kapsamda;

Havalimanlarından Beklentiler

- Çocuklu yolcuların güvenlik, kayıt (check-in) ve uçağa biniş işlemlerini hızlı bir şekilde yapılmalıdır.
- Havalimanı içerisinde, merdivenlerde çocuklara uygun korkuluklar bulunmalıdır.
- Çocuk oyun alanlarında güvenlik sağlanmalıdır.
- Havalimanı içerisinde, çocuklara uygun hobi alanları oluşturulmalıdır.
- Çocuklara yönelik eğlence aktiviteleri düzenlenmelidir.
- Havalimanlarındaki restoranlarda, çocuklu aileler için ayrı restoran bölümü olmalı ve burada çocuk menüleri, çocuk porsiyonları, çocuklara uygun çatal-kaşıklar, çocuk masa ve sandalyeleri olmalıdır.

Havayolu işletmelerinden beklentiler

- Çocuklu yolculara ekstra bagaj hakkı verilmelidir.
- Çocuklu ailelere fiyat indirimi uygulanmalıdır.
- Uçak içerisinde çocuklara yönelik oyun araç gereçleri (oyuncaklar, kitaplar, boyama setleri, resimli boyama kitapları vb.) temin edilmelidir.
- Çocuk ve gençlik edebiyatına yönelik kitaplar (okuyamayan küçük çocuklar için dinleme cihazları) bulundurulmalıdır.

- Çocuk tuvalet ve lavaboları bulundurulmalıdır.
- Hijyenik tuvaletler sağlanmalıdır.

Personele yönelik beklentiler

- Havacılık işletmelerinde çalışan personel;
- Çocuk eğitimi almalıdır.
- Çocuklarla iyi iletişim kurabilmelidir.
- Güler yüzlü, nazik ve kibar olmalıdır.
- Çocuklara karşı sabırlı ve anlayışlı davranmalıdır.

Bu beklentilere ilaveten, tüm havacılık işletmeleri tarafından;

- Çocuklu ailelerin şikayet ve önerileri, hızlı ve gerektiği şekilde değerlendirilmelidir.

- Sağlık hizmeti sunulmalıdır.

Bebekli yolcular için;

- Biberon veya kavanoz ısıtıcısı temin edilmelidir.

- Bebek için yeterli sayıda alt değiştirme üniteleri hazırlanmalıdır.

- Bebek emzirme odası bulundurulmalıdır.

- Kiralanabilen bebek arabaları, pusetler veya kanguru hizmeti sağlanmalıdır.

Dolayısıyla, havalimanı ve havayolu işletmeleri, çocuklu yolcuların bu ve benzeri diğer beklentilerini de dikkate alarak etkin bir hizmet sunmalıdır. Bu yolcu grubunun memnuniyetinin artırılması ve bundan sonraki uçuşlarda bu işletmeleri tercih etmeleri açısından son derece faydalı olabilecektir.

KAYNAKÇA

Ali, R., Leifu, G., YasirRafiq, M. & Hassan, M. (2015). “Role of perceived value, customer expectation, corporate image and perceived service quality on the customer satisfaction”. The Journal of Applied Business Research, 31 (4), 1425-1436.

Almsalam, S. (2014). “The effects of customer expectation and perceived service quality on customer satisfaction”. International Journal of Business and Management Invention, 3 (8), 79-84.

Anderson, E. (1998). “Customer satisfaction and word-of-mouth”. Journal of Service Research, 1(1), 1-14.

Aymankuy, Y. & Ceylan, U. (2013). “Ailelerin turistik ürün satın alma karar sürecinde çocukların rolü (Yerli turistler üzerinde bir araştırma)”. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 12 (45), 105-122.

Bayol, M.P., Foye, A., Tellier, C. & Tenenhaus, M. (2000). “Use of PLS path modelling to estimate the European consumer satisfaction index (ECSI) model”. Statistica Applicata, 12 (3), 361-375.

Bolton, R. N., Kannan, P.K. & Bramlett, M. D. (2000). “Implications of loyalty program membership and service experience for customer retention and value”. Journal of the Academy of Marketing Science, 28 (1), 95-108.

Boulding, W., Kalra, A., Staelin, R. & Zeithaml, V. A. (1993). “A dynamic process model of service quality: From expectations to behavioral intentions”. Journal of Marketing Research, 30 (February), 7-27.

Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. Ankara: Pegem Akademi.

Chow, C.K.W. (2015). “On-time performance, passenger expectations and satisfaction in the Chinese airline industry”. Journal of Air Transport Management, 47, 39-47.

Chou, J.-S., & Kim, C. (2009). “A structural equation analysis of the QSL relationship with passenger riding experience on high speed rail: An empirical study of Taiwan and Korea”. Expert Systems with Applications, 36 (3), 6945-6955.

Clow, K. E. & Beisel, J. L. (1995). “Managing consumer expectations of low-margin, high-volume services”. Journal of Services Marketing, 9 (1), 33-46.

Coye, R. W. (2004). Managing customer expectations in the service encounter. International Journal of Services Industry Management, 15 (1), 54-71.

- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). "Measuring service quality: A reexamination and extension". *Journal of Marketing*, 56, 55-68.
- Çatı, K., Koçoğlu, C.M. & Gelibolu, L. (2010). "Müşteri beklentileri ile müşteri sadakati arasındaki ilişki: Beş yıldızlı bir otel örneği". *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19 (1), 429-446.
- Emir, O. & Pekiyan, A. (2010). "Çocuklu ailelerin otel işletmesi seçiminde etkili olan faktörler: Afyonkarahisar'da bir uygulama". *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17 (2), 159-181.
- Fornell, C. (1992). "A national customer satisfaction barometer: The Swedish experience". *Journal of Marketing*, 56 (January), 6 – 21.
- Güres, N., Arslan, S. & Yücel Tun, S. (2014). "Customer expectation, satisfaction and loyalty relationship in Turkish airline industry". *International Journal of Marketing Studies*, 6 (1), 66-74.
- Güreş, N., Arslan, S. & Yılmaz, H. (2015). "Havayolu sektöründe elektronik hizmet kalitesi, yolcu memnuniyeti ve yolcu sadakati ilişkisi". *Journal of Management, Marketing & Logistics*, 2 (1), 44-56.
- Hsieh, Y., Yuan, S. & Kuo, R. (2011). "A PSO-based intelligent service dispatching mechanism for customer expectation management". *Expert Systems with Applications*, 38 (2011), 12128–12141.
- Kurtz, D. L. & Clow, K. E. (1992–1993). "Managing consumer expectations of services". *The Journal of Marketing Management*, 2 (Fall/Winter), 19–25.
- Morgan, N.A., Anderson, E.W. & Mittal, V. (2005). "Understanding firms' customer satisfaction information". *Journal of Marketing*, 69 (3), 131-151.
- Moslehpour, M., Wong, W.K., Lin, Y.H. & Nguyen, T.L.H. (2017). "Top purchase intention priorities of Vietnamese low cost carrier passengers: Expectations and satisfaction". *Eurasian business review*, October, 1-19.
- Nadiri, H., Hussain, K., Ekiz, E. H. & Erdoğan, Ş. (2008). "An investigation on the factors influencing passengers' loyalty in the North Cyprus national airline". *The TQM Journal*, 20 (3), 265–280.
- Nykiel, R. A. (2005). *Hospitality management strategies*. New Jersey: Upper Saddle River.
- Oliver, R.L. (1999). "Whence consumer loyalty". *Journal of Marketing*, 63 (Special Issue), 33-44.
- Pakdil, F. & Aydın, O. (2007). "Expectations and perceptions in airline services: An analysis using weighted SERVQUAL scores". *Journal of Air Transport Management*, 13, 229–237.
- Parasuraman, A., Berry, L. L. & Zeithaml, V. A. (1991). "Understanding customer expectations of service". *Sloan Management Review*, 32 (3), 39-48.
- Park, J.W., Robertson, R. & Wu, C.L. (2004). "The effect of airline service quality on passengers' behavioral intentions: A Korean case study". *Journal of Air Transport Management*, 10, 435-439.
- Pitt, L. F. & Jeantrout, B. (1994). "Management of customer expectations in service firms: A study and a checklist". *Service Industries Journal*, 14(2), 170–190.
- Reinartz, W.J. & Kumar, V. (2003). "The impact of customer relationship characteristics on profitable lifetime duration". *Journal of Marketing*, 67 (January), 77-99.
- Russ, K. R. (2006). *Consumer expectation formation in health care services: A psycho-social model*. Yayınlanmamış Doktora tezi, Louisiana State University, Amerika Birleşik Devletleri.

- Sandıkçı, M. (2007). “Müşteri memnuniyeti ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kaplıcasında bir alan araştırması”. Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9 (11), 39-63.
- Setiawan, B. (2014). “Customer satisfaction index model on three level of socioeconomic status in Bogor case study: Customer satisfaction on branded cooking oil product”. Asean Marketing Journal, VI (1), 15-24.
- Tse, D. K. & Wilton, P. C. (1988). “Models of consumer satisfaction formation: An extension”. Journal of Marketing Research, 25, 204–212.
- Yılmaz, A. (2007). Aile turizmine yönelik hizmet veren otel işletmelerinde hizmet kalitesi: Antalya bölgesinde Türk ve Alman turistlere yönelik bir araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, Türkiye.
- Yüksel, A. & Rimmington, M. (1998). “Customer-satisfaction measurement: Performance counts”. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 39 (6), 60-70.
- Wu, P.H., Huang, C.Y. & Chou, C.K. (2014). “Service expectation, perceived service quality and customer satisfaction in food and beverage industry”. The International Journal of Organizational Innovation, 7 (1), 171-180.

İnternet Kaynakları

- Amsterdam Schiphol Havalimanı. <https://www.schiphol.nl/en/> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Chicago O’hare Havalimanı. <https://www.airport-ohare.com/> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Devlet Hava Meydanları İşletmesi Genel Müdürlüğü. www.dhmi.gov.tr (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- İstanbul Atatürk Havalimanı. <http://www.ataturkairport.com/tr-TR/HavalimaniRehberi/Pages/LoungeHizmetleri.aspx> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Londra Heathrow Havalimanı. <https://www.heathrow.com/> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Münih Havalimanı. <https://www.munich-airport.com/> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Paris Charles de Gaulle Havalimanı. <http://www.parisaeroport.fr/en> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Sabiha Gökçen Havalimanı. <https://www.sabihagokcen.aero/yolcu-ve-ziyaretçiler/hizmetlerimiz/cip-ve-lounge-hizmeti/isg-cip-lounge> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Tayvan Taipei Taoyuan Uluslararası Havalimanı. <https://www.taoyuan-airport.com/english> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)
- Türkiye İstatistik Kurumu (2018). İstatistiklerle çocuk, 2017. <http://www.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=27596> (Erişim Tarihi: 16.06.2018)