

Türkiye’de İç Hatlardaki Havayolu Taşımacılığında Müşteri Tercih ve Memnuniyetini Etkileyen Faktörlere Yönelik Bir Araştırma

A Research on Factors That Have Effect on Satisfaction and Preferences of Customers With Regard To Airline Transport within Domestic Flights in Turkey

E. Soner ÇELİKKOL
Kocaeli Üniversitesi, Türkiye
sonerc@kocaeli.edu.tr

C. Gazi UÇKUN
Kocaeli Üniversitesi, Türkiye
gazi.uckun@kocaeli.edu.tr

V. Nadir TEKİN
Kocaeli Üniversitesi, Türkiye
vnadirtekin@mynet.com

Şimal ÇELİKKOL
Kocaeli Üniversitesi, Türkiye
simalcelikors@mynet.com

Özet

Havayolu taşımacılığında faaliyet gösteren işletmelerin pazarda yer alabilmesi veya pazar payını arttırabilmesi için, müşterilerin hizmet satın alma tercihlerine neden olan faktörlerin ve bu faktörlerin müşteri memnuniyetini belirleme derecelerinin öğrenilmesi çok büyük öneme sahiptir. Bu faktörlerin öğrenilmesi için Sabiha Gökçen Havaalanı örneğinde müşteriler üzerinde iki bölümden oluşan bir anket uygulanarak, müşterilerin tercih nedenlerini etkileyen faktörler araştırılmıştır. Yapılan çalışmalar sonucunda müşterilerin tercihlerine neden olan ve memnun olmalarını sağlayan faktörler belirlenmiştir. Bu faktörler sırasıyla, güvenilirlik ve iyi hizmet, uzmanlık ve esneklik, avantaj ve uygunluk, güvenlik ve kalite, rahatlık ve çeşitlilik olarak ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Havayolu seçimi, havayolu müşteri memnuniyeti, iç hatlar uçuşları

Abstract

It is essential to understand the factors that influence service purchasing preferences of customers, as well as degree of these factors in determining customer satisfaction, in order to help companies operating in airline transport to have presence in the market, or to increase their market share. For this purpose, customers were given survey forms consisting of two parts and the factors that have effect on preferences of customers were researched in the case of Sabiha Gökçen Airport. Following researches, factors which have effect on customers' preferences and satisfaction were identified. These factors are reliability and quality service, expertise and flexibility, advantage and suitability, safety and quality, comfort and diversity respectively.

Key words: Selection of airline, airline customer satisfaction, domestic flights.