

Hava taşımacılığında faaliyet gösteren işletmeler, müşteri memnuniyetini sağlayarak, müşteri sadakati ile işletme karlılığını artırabilmektedirler. Müşterilerin beklentilerini en iyi şekilde karşılayan işletmeler rekabette başarılı olma şansını elde ederler. Müşteri odaklı çalışan, mal ve hizmet üreten işletmeler, müşteri memnuniyetini sürekli hale getirdikleri sürece işletmeler varlığını sürdürebilmektedir. Çalışmanın amacı; müşteri memnuniyetini etkileyen faktörleri tespit etmek, bu faktörlerin müşteri memnuniyetine olan etkisini ölçümünü yapmaktır. Müşteri memnuniyetiyle ilgili daha önce yapılmış çalışmalardaki sonuçları karşılaştırıp yeni bulguları ortaya koymak, konuyla ilgili taraflara, çıkarılan ipuçları hakkında bilgilendirmek ve öneriler sunmaktır. Havayolları ile taşınan müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin neler olduğunu ve bu faktörlerin nasıl işletme içerisinde uygulanabileceğinin işletme yetkilileri tarafından en iyi şekilde öğrenilmesi ve yönetilmesi gereklidir. Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörler; eğitim, cinsiyet, meslek, yaş, gelir, reklam faaliyetleri, psikolojik nedenler, satış elemanının başarısı, işletmenin yeri, ürün çeşidi, fiyatlar, indirimler gibi konular olarak sıralanabilir. Müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin ölçülmesinde bazı teknikler kullanılmaktadır. Müşteri memnuniyetini ölçme teknikleri; fokus grupları, danışma panelleri, anket, kritik olay tekniği, kıyaslama şeklinde sıralanabilir. Havayolu taşımacılığında müşteri memnuniyetini etkileyen faktörlerin ölçümü ve değerlendirilmesi için Sabiha Gökçen havaalanından iç ve dış hatlarda yolculuk yapan yolcular kapsama alınmıştır. Hazırlanan anket toplam 200 kişiye uygulanmıştır. Anketten elde edilen veriler analiz edildiğinde, hizmet süresi, yolcuların psikolojik durumları, işletmenin müşteri ilişkileri yönetimi başarısı ve demografik etkenlerin; müşteri memnuniyetini etkilediği tespit edilmiştir. Anahtar Sözcükler: Havayolu, Havaalanı, Yolcu Taşıma, İç Müşteri, Dış Müşteri, Müşteri Memnuniyeti.

Businesses that operate air transport, customer satisfaction, customer loyalty and business profitability by providing aggravates. That best meets the expectations of the customers, businesses get a chance to be successful in competition. Customer oriented, producing goods and services businesses, we've made customer satisfaction the existence of continuous as long as businesses can continue. The aim of the study; to identify the factors affecting customer satisfaction, customer satisfaction made before about the members on the results reveal new findings, compare and contrast, extracted from the relevant parties, to inform about the tips and suggestions. Airlines carried on with what it is and the factors affecting customer satisfaction, how these factors can be applied in the business operation of the authorities by learning and management at its best is required. The factors affecting customer satisfaction; education, sex, occupation, age, income, advertising activities, psychological reasons, the success of salespeople, business location, product range, prices, discounts such topics can be listed as follows. Some factors affecting customer satisfaction measurement techniques. Customer satisfaction measurement techniques; focus groups, advisory panels and surveys, benchmarking, critical incident technique. Airline transport to assess the factors affecting customer satisfaction measurement and Sabiha Gokcen Airport to the domestic and international flights, passengers who travel coverage. A total of 200 people have applied to the prepared questionnaire. data obtained analysing, service time, the psychological conditions of the passengers, business customer relationship management success and demographic factors; affect customer satisfaction. Key Words: Airline, Airport, Passenger Transport, Internal Customers, External Customers, Customer Satisfaction.