

**T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**COVID-19 DÖNEMİNDE ALINAN ÖNLEMLERİN
HİZMET KALİTE ALGISI VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: TÜRKİYE'DEKİ İKİ
FARKLI İŞ MODELİ KULLANAN HAVA YOLLARI
KIYASLAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Rezan YÜKSEL

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Ebru Gül YILMAZ

İstanbul – 2022

TEZ TANITIM FORMU

Yazar Adı Soyadı : Rezan YÜKSEL

Tezin Dili : Türkçe

Tezin Adı : Covid-19 Döneminde Alınan Önlemlerin Hizmet Kalite Algısı ve Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Türkiye'deki İki Farklı İş Modeli Kullanan Hava Yolları Kıyaslaması

Enstitü : İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Anabilim Dalı : Havacılık Yönetimi

Tezin Türü : Yüksek Lisans

Tezin Tarihi : 25.03.2022

Sayfa Sayısı : 100

Tez Danışmanları : Dr. Öğr. Üyesi Ebru Gül YILMAZ

Dizin Terimleri : Covid-19, Havayolu, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti

Türkçe Özet : Covid-19 pandemisi sürecinde iki farklı iş modeli kullanan havayolu işletmeleri tarafından alınan önemlerin yolcuların kalite algılarına ve müşteri memnuniyetine etkisi araştırılmıştır.

Dağıtım Listesi : 1. İstanbul Gelişim Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsüne
2. YÖK Ulusal Tez Merkezine

Rezan YÜKSEL

**T. C.
İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**

Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı

**COVID-19 DÖNEMİNDE ALINAN ÖNLEMLERİN
HİZMET KALİTE ALGISI VE MÜŞTERİ
MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: TÜRKİYE'DEKİ İKİ
FARKLI İŞ MODELİ KULLANAN HAVA YOLLARI
KIYASLAMASI**

Yüksek Lisans Tezi

Rezan YÜKSEL

Danışman

Dr. Öğr. Üyesi Ebru Gül YILMAZ

İstanbul – 2022

BEYAN

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel ahlak kurallarına uyulduğu, başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel normlara uygun olarak atıfta bulunulduğu, kullanılan verilerde herhangi tahrifat yapılmadığını, tezin herhangi bir kısmının bu üniversite veya başka bir üniversitede tez olarak sunulmadığını beyan ederim.

Rezan YÜKSEL

.../.../2022



İSTANBUL GELİŞİM ÜNİVERSİTESİ
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Rezan YÜKSEL'in Covid-19 Döneminde Alınan Önlemlerin Hizmet Kalite Algısı ve Müşteri Memnuniyetine Etkisi: Türkiye'deki İki Farklı İş Modeli Kullanan Hava Yolları Kıyaslaması adlı tez çalışması, jürimiz tarafından Havacılık Yönetimi anabilim dalı, Havacılık Yönetimi bilim dalında YÜKSEK LİSANS tezi olarak kabul edilmiştir.

İmza

Başkan *Dr. Öğr. Üyesi Ebru Gül YILMAZ*
(Danışman)

İmza

Üye *Dr. Öğr. Üyesi Yalçın PAMUK*

İmza

Üye *Dr. Öğr. Üyesi İdris AKKUZU*

ONAY

Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

... / ... / 20..

İmzası

Prof. Dr. İzzet GÜMÜŞ

Enstitü Müdürü

ÖZET

Çalışmada, Covid-19 pandemisi sürecinde iki farklı iş modeli kullanan havayolu işletmelerinin aldıkları önlemlerin, yolcuların kalite algısına ve müşteri memnuniyetine etkisi araştırılmıştır. Türkiye’de faaliyet gösteren düşük maliyetli havayolu işletmesi olarak Pegasus Hava Yolları ve geleneksel havayolu işletmesi olarak Türk Hava Yolları seçilmiş ve seçilen bu havayolu işletmelerinin Covid-19 tedbirleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Bu bağlamda, pandemi sürecinde ilgili havayolu işletmelerini kullanan 484 yolcuya likert ölçeğiyle hazırlanmış 26 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. İki farklı işletmenin pandemi sürecinde Covid-19 önlemlerinin müşteri memnuniyeti ve kalite algısı üzerindeki etkiler ANOVA testi ile analiz edilmiştir.

Çalışma sonucunda salgın döneminde iki farklı iş modeli kullanan havayolu işletmelerinin karşılaştırılması sonucu kalite algısının yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve gelir değişkenleri bakımından istatistiki olarak anlamlı bir fark göstermediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Covid-19, Havayolu, Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti

SUMMARY

In the study, the effects of the measures taken by the airline companies, which use two different business models during the Covid-19 pandemic, on the quality perception and customer satisfaction of the traveling passengers were investigated. The Covid-19 measures of Pegasus Airlines as a low-cost airline operating in Turkey and Turkish Airlines as a Traditional Airline operation were examined comparatively; An ANOVA test was applied to analyze whether the effects of Covid-19 measures taken by low-cost and traditional airline companies on customer satisfaction and quality perception differed by applying a questionnaire consisting of 26 questions and scaled with a Likert type scale from 484 passengers who flew during the pandemic process.

As a result of the study, it was concluded that there was no statistically significant difference in quality perception according to age, gender, marital status, education level and income variables in the comparison of airline companies using two different business models during the epidemic period.

Keywords: Covid-19, Airline, Service Quality, Customer Satisfaction

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
SUMMARY	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vi
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	ix
ÖNSÖZ.....	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

SİVİL HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI

1.1. SİVİL HAVAYOLU TAŞIMACILIĞININ TANIMI VE ÖNEMİ.....	3
1.2. SİVİL HAVAYOLU TAŞIMACILIĞININ TARİHSEL GELİŞİMİ.....	3
1.3. SİVİL HAVACILIK OTORİTELERİ	4
1.3.1. ICAO (International Civil Aviation Organisation)	4
1.3.2. EASA (European Aviation Safety Agency).....	4
1.3.3. ECAC (European Civil Aviation Conference).....	5
1.3.4. EUROCONTROL (European Organization for the Safety of Air Navigation).....	5
1.3.5. IATA (International Air Transport Association)	5
1.3.6. SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü).....	6
1.4. HAVAYOLU İŞLETMELERİNİN SINIFLANDIRILMASI	6
1.4.1. Geleneksel Havayolu İşletmeleri	8
1.4.1.1. Türk Hava Yolları	8
1.4.2. Sade Havayolu İşletmeleri	9
1.4.3. Düşük Maliyetli Havayolu İş Modeli.....	9

1.4.3.1. Pegasus Hava Yolları	9
1.4.3.2. SunExpress Hava Yolları	10
1.4.3.3. Anadolu Jet Hava Yolları.....	11
1.4.3.4. Corendon Hava Yolları	11
1.4.3.5. Freebird Hava Yolları	12
1.4.3.7. Tailwind Hava Yolları.....	12
1.4.3.8. Onur Air Hava Yolları	12

İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

2.1. HİZMET, KALİTE VE HİZMET KALİTESİ.....	14
2.2. HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI	16
2.3.MÜŞTERİ KAVRAMI VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ.....	18
2.4. HAVAYOLU TAŞIMACILIĞINDA HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ..	19
2.5. İLGİLİ ÇALIŞMALAR	20

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

COVID-19 PANDEMİSİ VE SİVİL HAVACILIK

3.1. SİVİL HAVACILIĞI ETKİLEYEN PANDEMİLER.....	29
3.2. HAVAYOLU İŞLETMELERİNİN COVID-19'A KARŞI ALINAN ÖNLEMLER	30
3.2.1. Türk Hava Yolu İşletmesinin Aldığı Önlemler.....	32
3.2.2. Pegasus Hava Yolları İşletmesinin Aldığı Önlemler	35

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI	38
4.2. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	38
4.3. ARAŞTIRMANIN SORU VE HİPOTEZLERİ.....	39
4.4. VERİ TOPLAMA ARACI	40
4.5. EVREN VE ÖRNEKLEM.....	40
4.6. ARAŞTIRMANIN KISITLARI	40

4.7. ARAŞTIRMANIN BULGULARI	41
4.7.1. Güvenilirlik	41
4.7.2. Demografik Verilere İlişkin Frekans Analizi.....	41
4.7.3. Tanımlayıcı İstatistikler	42
4.7.4. Farklılık Analizleri	45
4.7.4.1. ANOVA Test Sonuçları	47
4.7.4.1.1. Havayolu Şirketi Bazında Değerlendirme	47
4.7.4.1.2. Yaşa Göre Değerlendirme.....	51
4.7.4.1.3. Cinsiyete Göre Değerlendirme.....	53
4.7.4.1.4. Eğitim Durumuna Göre Değerlendirme.....	58
4.7.4.1.5. Gelire Göre Değerlendirme.....	61
SONUÇ VE TARTIŞMA.....	66
KAYNAKÇA	68
EKLER.....	80

KISALTMALAR

AIRQ	: Airqual Modeli
EASA	: Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı
ECAC	: Avrupa Sivil Havacılık Konferansı
IATA	: Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği
ICAO	: Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü
SERVp	: Servperf Ölçeği
SERVQ	: Servqual Ölçeği
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü
THY	: Türk Hava Yolları



TABLolar LİSTESİ

Tablo 1. ICAO Havayolları İşletmelerinin Sınıflandırılması	7
Tablo 2. Hizmet Kalite Algısına Yönelik Çalışmalar	21
Tablo 3. Düşük Maliyetli ve Geleneksel Havayolu İşletmelerinde Covid-19 Uygulamaları.....	31
Tablo 4. Türk Hava Yolları'nın Covid-19 Önlemleri	33
Tablo 5. Pegasus Hava Yolları'nın Covid-19 Önlemleri	35
Tablo 6. Demografik Verilere İlişkin Frekans Analizi.....	41
Tablo 7. Tanımlayıcı İstatistikler Tablosu	42
Tablo 8. Ana Süreçler Genel Sonuçları	44
Tablo 9. Ana Süreçler Yüzdesel Sonuçları.....	45
Tablo 10. Havayolu İşletmesi Bazında Covid-19 Önlemlerinin Hizmet Kalitesine Katkısı Ortalamaları	45
Tablo 11. Havayolu Şirketlerine Göre ANOVA Testi Sonuçları.....	47
Tablo 12. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q8	50
Tablo 13. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q8	50
Tablo 14. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q18	50
Tablo 15. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q18	50
Tablo 16. Yaşa Göre ANOVA Testi Sonuçları	51
Tablo 17. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q24	53
Tablo 18. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q24	53
Tablo 19. Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları	54
Tablo 20. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları	59
Tablo 21. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q2	61
Tablo 22. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q2	61
Tablo 23. Gelire Göre ANOVA Testi Sonuçları	62
Tablo 24. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q16	64
Tablo 25. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q16	64
Tablo 26. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q17	64
Tablo 27. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q17	65

Tablo 28. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q23 65

Tablo 29. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q23 65



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. THY Yıllara Göre Yolcu Sayıları.....	9
Şekil 2.Hizmet Kalitesi Boyutları	16
Şekil 3. Yıllara Göre Dünya Yolcu Trafiği (1945-2020).....	30



ÖNSÖZ

Havacılık her yönüyle bireylerin gelişimine değer katan eşsiz bir sektördür. Üniversite yıllarımda tanıştığım havacılıkla yollarımız sürekli kesişti ve bende adeta bir tutku haline geldi. Bu çalışma, her aşamasında bana çok değerli bilgiler katan, farklı bakış açıları kazandıran ve keyif veren bir çalışma olmuştur. Bu süreçte güler yüzüyle deneyimlerini, bilgisini ve desteğini benden esirgemeyen danışmanım Sayın Dr. Ebru Gül Yılmaz'a ve emeği geçen tüm hocalarıma sonsuz teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimimde ve çalışmamın her aşamasında sektör tecrübesi ve disipliniyle bana her türlü desteği sağlayan meslektaşım sevgili eşim Ahmet Yüksel'e ve beni yetiştirip bugünlere gelmemi sağlayan aileme sonsuz sevgilerimi sunuyorum.

REZAN YÜKSEL

GİRİŞ

Havayolu taşımacılığı yolcu, kargo, posta ve hizmetlerin bir yerden başka bir yere taşınmasını sağlayan temel ulaşım yöntemlerinden biridir. Küreselleşmenin de etkisiyle havayolu ulaşımında yaşanan gelişmelerden bir tanesi; iş, turizm, sağlık, eğitim ve etnik amaçlı seyahat eden yolcuların sayısının artmasıdır.

Yaşanan gelişmelerin ardından, havayolu taşımacılığında artan yolcu sayısı, yolcu profillerinde de değişikliğe sebebiyet vermiş ve söz konusu profil değişimi havayollarından beklentileri değiştirmiştir (Okumuş & Asil, 2007). Covid-19 sürecinde hijyen, sosyal mesafe gibi konuların önemli hale gelmesi yolcuların satın alma davranışlarında da değişikliklere neden olmuştur (Meyer, 2020). Covid-19 öncesi seyahat eden yolcuların, havayollarından beklentilerinde, emniyet, güvenlik ve konfor gibi unsurlar ön planda iken, Covid-19 pandemisinin küresel bir kriz haline gelmesiyle hijyen beklentisi de ön plana çıkmıştır.

Akca'ya (2020) göre salgının yayılmasını önlemek için yapılan çalışmalar tüm hızıyla devam ederken, havacılık işletmeleri tarihi boyunca en çok etkilendiği kriz olan Covid-19 pandemisi sürecinde hayatta kalabilmek için değişen yolcu beklentilerini karşılamak ve yolcu memnuniyeti sağlamak üzere çeşitli önlemler almışlardır. İşletmelerin bu girişimleri yolcuların havayolu seyahatine karşı azalan güvenini ve talebini artırmaya çalışmayı amaçlamıştır. Havayolu işletmelerinin sunduğu hizmetlerin kalitesi yolcular tarafından değerlendirir. Bu sebeple krizlere ve olaylara karşı hassas olan havacılık sektörü için yolcuların kalite algısı ve memnuniyetinin artırılması bu süreçte daha da önemli bir hal almıştır.

Covid-19 pandemisi, havacılığı durma noktasına getirmiş, ülkeler hava sahalarını kapatmış, uçuşlar durdurulmuş ve uçaklar yere indirilmiştir. Uçakların yerde kalması ve uçuşların yapılamamasından dolayı karşılanma potansiyeli daralan sabit giderler, havayolları işletmelerinin finansal anlamda zor zamanlar yaşamasına ve zarar etmesine neden olmuştur. Seyahat veri şirketi olan Cirium, 2020'de 42 ticari havayolunun operasyonlarını tamamen durdurduğunu ve iflas ettiğini açıklamıştır.

Bazı havayolu firmalarının da personellerini toplu işten çıkarması Covid-19 krizinin havayolu işletmeleri ve sektör çalışanları üzerindeki olumsuz etkilerinden biridir.

Türkiye, 2019 yılı verileri incelendiğinde iç hat yolcu sayısı bakımından 41 milyon iç hatlar yolcusu ile dünyanın 11. en büyük pazarı olmuştur. Türk şirketlerinin de benzer özelliklerle dünya devleri arasında yer aldığı görülmektedir (Yıldız, Şimşek, & Kaygın, 2021). Hizmet sektörleri altında yer alan havacılık, Türkiye’de hizmet ihracat eden ilk 10 işletmeden 7’si tarafından temsil edilmektedir. 2018 yılı verilerine göre Türk Sivil Havacılık işletmelerinin toplam cirosu 27,20 milyar dolardır (Pehlivanlı, 2020). Ayrıca, Covid-19 pandemisinin küresel kriz haline gelmesinde en önemli rol oynayan sektör havacılık sektörü olmuştur. Ancak yine bu süreçte tahliye uçuşları yaparak ve aşı gibi tıbbi malzemelerin taşınmasında hızlı bir yol olmasından dolayı da en çok tercih edilen ulaşım aracı haline gelmiştir. Bu durum ülkeler için havacılığın önemini bir kez daha göstermiştir (Erel, 2020).

Çalışmada, Covid-19 pandemisi sürecinde iki farklı iş modeli kullanan havayolu işletmelerinin aldıkları önlemlerin seyahat eden yolcuların kalite algısına ve müşteri memnuniyetine etkisi araştırılmıştır. Türkiye’de faaliyet göstermekte olan düşük maliyetli havayolu işletmesi olarak Pegasus Hava Yolları ve geleneksel havayolu işletmesi olarak Türk Hava Yolları’nın, Covid-19 tedbirleri karşılaştırmalı olarak incelenmiştir. Bu bağlamda pandemi sürecinde ilgili havayolu işletmelerini kullanan 484 yolcuya likert ölçeğiyle hazırlanmış 26 sorudan oluşan anket uygulanmıştır. İki farklı işletmenin pandemi sürecinde Covid-19 önlemlerinin müşteri memnuniyeti ve kalite algısı üzerindeki etkiler ANOVA testi ile analiz edilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

SİVİL HAVAYOLU TAŞIMACILIĞI

Bu başlık altında, sivil havayolu taşımacılığının tanımı ve önemi, tarihsel gelişimi, sivil havacılık otoritelerinin tanımı ve görevleri açıklanmıştır.

1.1. Sivil Havayolu Taşımacılığının Tanımı ve Önemi

17 Aralık 1903'te Wright kardeşlerin uçuşu sivil havacılığın başlangıcı olarak kabul edilmektedir. Sivil havacılık, askeri havacılık faaliyetleri dışında yapılan tüm havacılık faaliyetlerini kapsamaktadır. Sivil havacılık; sportif, ticari veya yük taşımacılığı faaliyetleri olarak gerçekleşmektedir. Türkiye'de sivil havacılık faaliyetleri Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından denetlenmektedir. Havayolu taşımacılığı uzun mesafelerde tercih edilen en önemli küresel ulaşım bileşenlerinden biridir (Dileep & Kurien, 2021).

Sivil havacılık taşımacılığı ülkelerin önde gelen gelir kaynakları olarak görülen turizm ve ticaret alanında önemli bir yere sahiptir. İş ve vergi gelirleri ile de ekonomik büyümeye katkı sağlamaktadır. İnsanların ve eşyaların hızlı hareket etmesini sağlayan havacılık büyüme için oldukça önemli bir etmendir (İnan, 2020).

1.2. Sivil Havayolu Taşımacılığının Tarihsel Gelişimi

İkinci Dünya savaşından sonra hava taşımacılığında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Teknolojik ve yapısal alandaki değişikliklerin ardından önemli bir ulaştırma sektörü haline dönüşmüştür. Özellikle ulaşımın diğer yöntemlere nazaran hızlı olması yolcu ve kargo taşımacılığı için önemli bir ilerleme olarak görülmektedir (Korul & Küçükonal, 2003, s. 24).

1912-1913 yıllarında Türkiye'de sivil havacılık faaliyeti alanında önemli gelişmeler yaşanmıştır. Ancak II. Dünya Savaşı'nın patlak vermesiyle duraklama evresine girmiştir. 1980'lere kadar süren bu duraklama evresinden sonra, özel sektöre havaalanı işletmeciliği ile hava taşımacılığı hakkını veren kanun ile (1983) Türk Sivil

Havacılık faaliyetleri için yeni bir süreç başlamıştır. Türkiye’de sivil havacılığı gelişme göstermiş, İstanbul Havalimanı sayesinde Türkiye’nin havacılık alanında daha güçlü olacağı düşünülmüştür. Ayrıca Türk Hava Yolları’nın Türkiye’nin sivil havacılık sektöründeki önemli bir yerinin olmasındaki etkisi vurgulanmıştır (Yılmaz, 2020).

1.3. Sivil Havacılık Otoriteleri

Sivil havacılık otoriteleri, havayolu taşımacılığında faaliyet gösteren işletmeleri izlemekten sorumlu olan ulusal idari organizasyonları kapsamaktadır. Mali veya mali olmayan havayolu taşımacılığı düzenlemelerinden sorumlu tutulabilirler (Collison, 2000, s. 81). Bu başlık kapsamında Avrupa ve Türkiye’deki düzenleme faaliyetleri gösteren havacılık kuruluşlarından söz edilebilir.

1.3.1. ICAO (International Civil Aviation Organisation)

Uluslararası Sivil Havacılık Örgütü, merkezi Kanada’nın Montreal kentinde olan kuruluş, 1944 yılında Chicago Sözleşmesi’ne imza atan 54 ülke tarafından, 4 Nisan 1947 tarihinde Birleşmiş Milletler kararnamesi 43. maddesi ile kurulmuştur. 3 Ekim 1947 tarihinde imzalanan protokol ile Birleşmiş Milletlerin yasal havacılık örgütü olarak kabul edilmiştir. ICAO’nun temel amacı; üye devletlerin sivil havacılık düzenlemeleri, standartları, prosedürleri ve organizasyonunda küresel normlara uygun olmasını sağlamaya yardımcı olmaktır. ICAO günümüzde 193 üye ülke bulunmaktadır (ICAO, 2021).

1.3.2. EASA (European Aviation Safety Agency)

Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı, 15 Temmuz 2002 yılında Avrupa Havacılık Güvenliği Ajansı adıyla kurulmuştur. 2018 tarihinde adı Avrupa Birliği Havacılık Güvenliği Ajansı olarak değiştirilmiştir. Avrupa Birliği’nin havacılık emniyeti otoritesidir. Merkezi Almanya’nın Köln kentindedir. Avrupa hava sahası içerisinde sivil havacılığın tüm güvenlik ve çevresel yönleri için kuralları, yönergeleri ve standartları belirlemektedir. Uçak, motor ve ekipman gibi havacılık ürünlerinin onaylanması ve sertifikalandırılması mevzuatların takibi ve uygulanmasını kontrol edilmesi, araştırılması ve iyileştirilmesiyle uçuş ve yer güvenliğini sağlamaktır.

Havacılıkta dünyanın önde gelen düzenleyici otoritelerinden biridir. EASA'nın faaliyetleri ise Avrupa Komisyonu'ndan ve üye devletlerin temsilcilerden oluşan Yönetim Kurulu tarafından denetlenir (EASA, 2021).

1.3.3. ECAC (European Civil Aviation Conference)

Avrupa Sivil Havacılık Konferansı, 1955 yılı kurulmuş ve 44 üye ülkeden oluşmaktadır. Fransa'nın Neuilly-sur-Seine/Paris şehrinde bulunmaktadır. Avrupa ülkeleri ile teknik ve ticari iş birliğini geliştirmek, üye devletlerin kendi aralarında sivil havacılık politikaları ve uygulamaları uyumlu hale getirmeyi ayrıca Avrupa ülkeleri ile diğer ülkeler arasında iyi bir koordinasyon ve uzlaşma sağlamayı amaçlamaktadır. ECAC düzenli olarak uluslararası konferanslar, seminerler ve eğitim etkinlikleri düzenlemektedir (ECAC, 2021).

1.3.4. EUROCONTROL (European Organization for the Safety of Air Navigation)

Avrupa Hava Seyrüsefer Emniyeti Teşkilatı, Kuruluş sözleşmesi 1960 yılında imzalanmış, 1 Mart 1963 tarihinde kurulmuştur. Merkezi Brüksel'de bulunan askeri-sivil havacılık alanında faaliyet gösteren organizasyon 41 üye ülkeden oluşmaktadır. "Tek Avrupa Hava Sahası (Single European Sky)" anlayışıyla üye devletlerin ve paydaşların, havaalanları ve uçak/ekipman üreticileri, sivil ve askeri hava sahası kullanıcıları, hava seyrüsefer hizmeti sağlayıcıları da dahil olmak üzere Avrupa'da havacılığı daha güvenli, daha verimli, daha düşük maliyetli yapmak için desteklemektedir. Kısa dönem, orta dönem ve uzun dönem olmak üzere Avrupa hava trafiği stratejileri planlar yapıp, geliştirip ve koordine etmektedir (EUROCONTROL, 2021).

1.3.5. IATA (International Air Transport Association)

Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği, 19 Nisan 1945'te Küba, Havana'da kurulmuştur. Merkezi Kanada'nın Montreal şehrinde ve "Clearing House" merkezi ise İsviçre'nin Cenevre kentindedir. IATA, yolcu ve kargo taşımacılığı yapan havayolu işletmelerinin tarifelerini ve yetkilendirilmesini denetleyen kuruluştur. IATA'nın

amacı yolcular ve havayolu şirketleri için emniyetli, güvenli ve ekonomik hava ulaşımını sağlamaktır. Havayolu hizmetlerini geliştirerek maliyetlerin azaltılmasını sağlamak ve yolcu tarifeleri ve kargo ücretlerini belirlemektedir. IATA'nın 120 ülkeden yaklaşık 290 üyesi vardır. Modern IATA, ilk uluslararası tarifeli uçuşun yapıldığı, 1919 yılında Lahey'de kurulan Uluslararası Hava Trafik Birliği'nin (International Air Traffic Association) devamıdır. Organizasyon ve faaliyetleri açısından ICAO ve IATA iş birliği içerisinde (IATA, 2021).

1.3.6. SHGM (Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü)

Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü, 1954 tarihinde Ulaştırma Bakanlığı bünyesinde Sivil Havacılık Dairesi Başkanlığı kurulmuştur. 9 Nisan 1987 tarihinde yeniden yapılandırılarak "Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü" olarak kurulmuştur. SHGM, 2920 sayılı Türk Sivil Havacılık Kanunu ile 5431 sayılı Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü Teşkilat ve Görevleri Hakkında Kanun kapsamında faaliyet yürütmekle yetkili Türk sivil havacılık otoritesidir. Görevi; uluslararası sivil havacılık alanındaki gelişmeleri takip etmek suretiyle ülkemizin sivil havacılık faaliyetlerinin de gelişmesini sağlamak, uluslararası sivil havacılık kuruluşlarıyla iş birliği yapmak olarak özetlenebilir. SHGM genel olarak hava araçları, havacılık personeli, havaalanları ve havacılık işletmeleri üzerine düzenleme ve denetleme faaliyetleri yürütmektedir (SHGM, 2021).

1.4. Havayolu işletmelerinin sınıflandırılması

Çalışmada, ülkemizde faaliyette bulunan havayollarından SHGM tarafından ruhsatlandırılan, tarifeli ve tarifersiz olmak üzere 10 havayolu işletmesi değerlendirilmeye alınmış; ancak yapılan inceleme sonucunda söz konusu havayollarından kargo taşımacılığı yapan 3 adet işletme araştırma kapsamı dışında tutulmuştur. Bu ayrışmalardan sonra 7 havayolu işletmesi ile çalışmaya devam edilmiştir.

Söz konusu işletmelerden geleneksel havayolu işletmesi olarak THY, düşük maliyetli havayolu işletmesi olarak Pegasus, SunExpress, Corendon, Freebird, Tailwind, Onur

Air ve THY'nin iştiraki olarak faaliyet gösteren Anadolu Jet Hava Yolları sınıflandırılmıştır (Canöz, 2017).

Tablo 1'de ICAO'nun havayolu işletmelerini sınıflandırması bağlamında, havayolu işletmelerinin operasyon türü, taşınan türü, iş modeli türüne göre özelliklerine yer verilmiştir.

Tablo 1. ICAO Havayolları İşletmelerinin Sınıflandırılması

Sınıflandırma Türleri	Havayolu İşletmesi Türleri	Özellikleri
Operasyon Türü	Tarifeli	Genellikle tarifeli seferler düzenleyen havayolu işletmesidir. Uçuş tarifi önceden belirlenir ve nadiren değişir.
	Tarifersiz	Sadece tarifersiz seferler düzenleyen havayolu işletmeleridir.
	Charter	Tur acentaları, seyahat operatörleri aracılığıyla sadece charter uçuşlar düzenleyen ve seyahat organize edebilmekte olan tarifersiz havayolu işletmeleridir.
Taşınan Türü	Yolcu Taşımacılığı	Yolcu taşımacılığı gerçekleştiren havayolu işletmeleridir. Bazı uçaklarıyla yük taşımacılığı da yapmaktadır.
	Kargo Taşımacılığı	Yük ve posta taşımacılığı yapan havayolu işletmeleridir.
İş modeli Türü	Geleneksel	Geniş ağ yapısına sahip ve çeşitli hizmetler sunan havayolu işletmeleridir.
	Sade	Geleneksel havayolları'nın aksine daha düşük maliyetli bir havayolu taşımacılığı yapan sade ve sınırlı uçak içi hizmetler sunan havayolu işletmeleridir.
	Düşük maliyetli	Geleneksel ve sade iş modelleriyle karşılaştırıldığında düşük maliyet yapısına sahip olan ve daha düşük fiyatlarla hizmetler sunan havayolu işletmeleridir.

Kaynak: (ICAO, 2016)

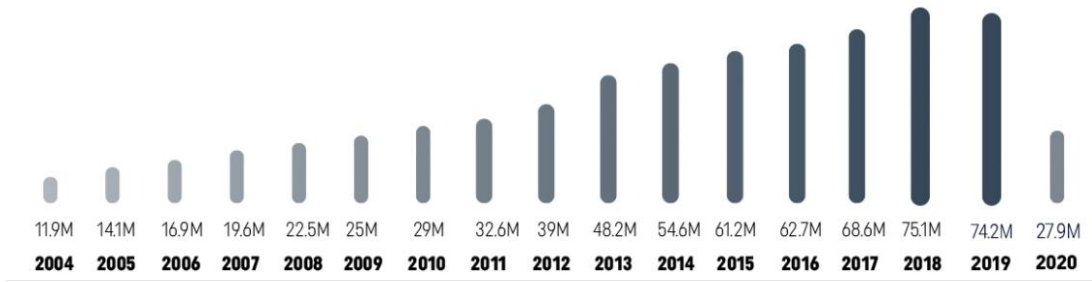
ICAO'nun havayolları sınıflandırmasına göre; tam hizmet sunan (full service) havayolu işletmeleri (diğer bir adıyla geleneksel havayolu işletmeleri), sade (No-Frill) havayolu işletmeleri, düşük maliyetli (low-cost) havayolu işletmeleri olarak üç sınıf bulunmaktadır. Havayolu işletmeleri ücret, konfor ve hizmet farklılaşmasına bağlı olarak iş modellerine göre sınıflandırılır. Doganis'e (2006) göre havayollarının iki temel iş modeli olduğunu ifade eder. Bunlar ağ yapısına sahip geleneksel havayolları ve düşük maliyetli havayollarıdır.

1.4.1. Geleneksel Havayolu İşletmeleri

Geleneksel hava yolları genellikle bayrak taşıyıcı olarak adlandırılan, ulusal ve uluslararası geniş bir ağ yapısına sahip, karma filo yapısı ile operasyonlarını gerçekleştiren işletmelerdir. Genellikle topla-dağıt ağ yapısını kullanırlar (Cento, 2008). Geleneksel havayolları mali açıdan büyük bütçelerle hizmet veren firmalardır. Uçak içi yiyecek içecek, eğlence sistemleri ve first class, business class, economy class gibi uçak içerisinde farklı kabin sınıflarına sahiptir.

1.4.1.1. Türk Hava Yolları

20 Mayıs 1933'te Devlet Hava Yolları işletmesi adıyla filosunda 5 uçak ve 30'dan az personel ile faaliyete başlamıştır. 1955'te Türk Hava Yolları adıyla Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği'nin (IATA) üyesi olarak faaliyetlerine devam etmekle birlikte 2000 yılına gelindiğinde Miles&Smiles programını hayata geçirmiştir. 2008'de dünyanın en büyük havayolu ittifakı olan Star Alliance'a üye olmuştur. Tam hizmet sunan havayolu iş modelini benimsemiş ve ikram hizmetleri için Turkish DO&CO ile iş birliği yapmıştır. Ardından dünyanın en çok ülkesine uçuş yapan havayolu olarak günümüzde 372'den fazla uçağa sahip 120'nin üzerinde ülkeye uçuş gerçekleştirmektedir (Turkish Airlines, 2021).



Şekil 1. THY Yıllara Göre Yolcu Sayıları

Kaynak: (Turkish Airlines, 2021)

Şekil 1’de görüldüğü üzere THY’nin 2004-2020 yılları arasında hizmet verdiği yolcu sayıları verilmiştir. Buna göre; 2019 yılında pandemi öncesi 74,2 milyon yolcuya hizmet veriyorken bu sayı 2020 yılında 27,9 milyona düşmüştür.

1.4.2. Sade Havayolu İşletmeleri

Basit konseptlerle hazırlanmış uçak içi hizmetlerden oluşan tam hizmet sunan havayollarının aksine düşük maliyetli hizmet sunan havayolu işletmeleridir (ICAO, 2016).

1.4.3. Düşük Maliyetli Havayolu İş Modeli

Söz konusu iş modelini kullanan havayolu, ikramların genellikle ücretli olduğu ve benzer uygulamalarla birim başına taşıma fiyatlarının geleneksel havayoluna göre daha uygun tutulduğu ucuz havayolu olarak tanımlanmaktadır. Bu havayolları yaygın olarak tek tip filoya sahip uçaklar kullanırlar ve yolcu taşıma kapasitesi 200 kişiye kadardır (Baker, 2013, s. 67). Düşük maliyetli havayolu, temelde ulusal havayolu pazarı üzerindeki düzenlemeler ile uluslararası nitelikteki liberal anlaşmalardan faydalanmaktadırlar (Bjelicic, 2007, s. 6).

1.4.3.1. Pegasus Hava Yolları

1990’da Aer Lingus, Silkair ve Net Holding ortaklığıyla ve yalnızca 2 uçağa sahip filoyla kurulan Pegasus Hava Yolları, Ocak 2005’te ESAS Holding tarafından satın alınmış aynı yıl Kasım ayında ana üs olarak Sabiha Gökçen Havalimanı’nda

düşük maliyetli havayolu taşıyıcısı olarak tarifeli uçuşlarına başlamıştır. Kuruluşunun üzerinden iki yıl geçmesinin ardında Türk özel havacılık sektörünün en büyük yatırımlarından biri olan 3,2 milyar USD değerinde 40 adet Boeing 737-800 siparişleri için anlaşmalar tamamlanmasının ardından ilk uçağını teslim almıştır. 2006-2010 yılları arasında Türkiye’de iç hatlarda yolcu sayısı %15 artarken, Pegasus Hava Yolları iç hatlarda yolcu sayısını %42 yükselterek 8,6 milyon yolcu sayısına ulaşmıştır. 2010 yılında Türkiye’de ilk kez Barkodlu Mobil Check-in uygulaması, online ekstra kg satışı ve online opsiyon satışı başlatmışlardır. 2011’de Çift yönlü data aktarımını gerçekleştiren Wireless Groundlink End to End Network Solutions sistemini filosuna entegre eden dünyadaki ilk havayolu şirketi olmuşlardır. Dünyadaki 582 havayolu şirketinden sadece yüzde 10’un sahip olduğu simülatöre sahip olan Pegasus Havayolları, 22,3 milyon USD değerinde 2 teknolojik yatırım ile dünya havacılık tarihinde de bir ilk olmuştur. 2013 yılında Avrupa’nın en hızlı büyümekte olan havayolu olarak tarihe geçmiştir (Pegasus Havayolları, 2021).

1.4.3.2. SunExpress Hava Yolları

Lufthansa ve Türk Hava Yolları’nın ortak girişimiyle Antalya bölgesinin büyüyen turizm potansiyelini kullanmak amacıyla kurulmuştur. 2 Nisan 1990’da filosundaki tek uçak Boeing 737-300 ile Frankfurt-Antalya arası ilk seferini yapmıştır. 2001 Nisan ayında ilk özel Türk havayolu olarak uluslararası tarifeli seferlerini başlatmıştır. 2006 yılın Antalya’dan sonra ikinci aktarma merkezi olarak İzmir’den Türkiye’nin birçok noktasına yurtiçi uçuşlarına başlamıştır. 2008 yılında üçüncü merkezini Sabiha Gökçen Havalimanı’na açan SunExpress, 2011 yılında daha fazla noktaya uçmak amacıyla tamamen SunExpress kuruluşu olan SunExpress Deutschland GmbH olarak faaliyete başlamıştır. 2012 de wet-lease operasyonu ile Türk Hava Yolları ve Anadolu Jet’in uçuş operasyonlarını, 2015’te ise Eurowings markasıyla, Lufthansa’nın uzun menzilli uçuşlarını gerçekleştirmeye başladı. SunExpress Almanya, 2017 yılında %27’lik kapasite payı ile Almanya ile Mısır arasındaki turistik uçuşlarda pazar liderliğini elde etmiştir. 2018’de Amazon Alexa üzerinden rezervasyon yapılabilen dünyada ilk havayolu şirketi olmasının yanı sıra

2018-2019 yıllarında Skytrax verilerine göre dünyanın en iyi beşinci, Türkiye'nin ise en iyi tatil havayolu seçilmiştir (SunExpress, 2021).

1.4.3.3. Anadolu Jet Hava Yolları

Nisan 2008 yılında THY'nin yeni iş modeli ile yapılandığı farklı bir ticari markası olarak kurulmuştur. 13 yıl içerisinde 100 milyondan fazla yolcu taşımıştır. Anadolu Jet ücretsiz ikram, ücretsiz bagaj hakkı servisleri ve diğer ek hizmetleriyle hizmet sunmaktadır. 29 Mart 2020 tarihinde İstanbul Sabiha Gökçen Havalimanı'ndan dış hat seferlerine başlamıştır. Filosunda 66 uçağı bulunan firma toplamda 87 havalimanı ve 163 parkurda gerçekleştirmektedir (Anadolu Jet, 2021). THY'nin iştiraki bir işletmesi olarak faaliyet göstermektedir.

1.4.3.4. Corendon Hava Yolları

Turistik Hava Taşımacılık A.Ş. unvanıyla hizmet sunan havayolu işletmesi, 2000'li yıllarda Hollanda'da tur operatörü olarak kurulmuştur. Hava taşımacılığı, incoming ve otelcilik sektörlerinde de uzmanlaşarak uluslararası bir turizm grubuna dönüşmekte olup, 12 Nisan 2005'te ilk uçuşunu Eindhoven'dan Sabiha Gökçen'e gerçekleştirmiştir ve Sabiha Gökçen Havalimanı'na inen ilk yolcu uçağı olmuştur. Corendon Airlines bünyesinde Türkiye, Hollanda ve Malta olmak üzere 3 farklı tescile sahip havayolunu bulundurmaktadır. Yılda 6 milyon yolcu taşıyan firma Avrupa'dan popüler tatil destinasyonlarına ve yine Avrupa'dan Anadolu'nun birçok şehrine direk uçuşlar yapmaktadır. Filosunun tamamı Boeing 737-800 uçaklarından oluşmaktadır. Corendon Airlines, 65 ülkede 165 havalimanına direkt uçuşlar düzenlemektedir. Avrupa'da ISO 10002 Müşteri Memnuniyeti Sertifikasına sahip ilk havayolu olmuştur. Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından Engelsiz Hava Taşımacılığı Belgesine sahip olan, ayrıca görme engelli yolcular için Braille alfabesiyle hazırlanmış bilgilendirme kartlarının kullanan ve işitme ve konuşma engelli yolcular için özel prosedürler geliştirmiş olan Türkiye'deki ilk havayolu olmuştur (Corendon Airlines, 2021).

1.4.3.5. Freebird Hava Yolları

“Freebird Hava Yolları” ya da diğer ifadesiyle “Hürkuş Havayolu Taşımacılık ve Ticaret A.Ş.” unvanıyla hizmet sunan, 2000 yılında kurulan ve 2001 yılında uçuş operasyonlarına başlayan Türk özel sektör havayolu taşıyıcıları arasında olan firma, filosunda bulunan 8 adet A320 uçağı ile Avrupa ve Ortadoğı’da uçuş operasyonları yapmaktadır. Türk Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü tarafından, Bakım kuruluşu, Eğitim kuruluşu, Yolcu ve Kargo Taşımacılığı olarak 3 ayrı faaliyet kapsamında yetkilendirilmiştir. Gözen Holding’in bir şirketi olan Freebird, 2002 yılında TÜV Rheinland tarafından ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sistemi Belgesi alan Türkiye’deki ilk havayolu şirketi olmuştur. 20 Şubat 2019’da Freebird Airlines Europe (FHM) 9H-FHB tescilli ilk Airbus A320 tipi uçağı ile Avrupa’da uçuş operasyonlarına başlamıştır. 2020’de 9H-FHA tescilli ikinci Airbus A320 uçağını filosuna katmıştır. Malta genel merkezli Freebird Airlines Europe Malta Sivil Havacılığı tarafından (TM CAD) işletme ruhsatını (EASA AOC) almıştır (Freebird Airlines, 2021).

1.4.3.7. Tailwind Hava Yolları

2006 yılında Türk-İngiliz ortaklığı ile kurulmuştur. Mayıs 2009’da ilk uçuşunu gerçekleştirmiştir. İstanbul merkezli havayolu tarifeli ve tarifesiz uçuşlar gerçekleştirmektedir. Filosunda 5 adet Boeing 737-400 uçağı vardır. Tailwind Hava Yolları Asya ve Avrupa’da olmak üzere 26 ülkede 94 farklı noktaya uçuş gerçekleştirmektedir (Tailwind Airlines, 2021).

1.4.3.8. Onur Air Hava Yolları

14 Nisan 1992 yılında kurulan havayolu İstanbul merkezli düşük maliyetli taşımacılık hizmeti veren bir Türk firmasıdır. İlk uçuşu Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde bulunan Ercan Havalimanı’na gerçekleşmiştir. Türkiye’de iç hat hava taşımacılığının özel sektöre de açılmasından sonra iç hat uçuşlarına başlamış olan ilk özel havayolu şirketidir. Tarifeli/tarifesiz uçuşlar düzenlemektedir. Diğer hava yollarına A-320 serisi uçaklarda hizmet ve teknik danışmanlık verecek uzmanlığa

1997 yılında erişmiştir. 1998 yılında Türkiye ve dünyadaki ekonomik sorunlardan dolayı küçülmek zorunda kalmış ve ekip kiralama yöntemiyle uçuş personellerinin yabancı ülke firmalarında uçmasını sağlamıştır. 2000 yılında tekrar büyümeye başlamıştır. Onur Air Hava Yolları günümüzde filosunda tamamı Airbus'tan oluşan 30 uçak vardır ve 1992'den bu yana 105 milyondan fazla yolcu taşımıştır. 25 Mart 2020 itibariyle tüm uçuşları durdurulmuştur (Onur Air, 2021).



İKİNCİ BÖLÜM

HİZMET KALİTESİ VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ

2.1. Hizmet, Kalite ve Hizmet Kalitesi

Hizmet kavramı tüm işletmeler için kilit bir unsurdur ve yoğun rekabet ortamının ana ögesidir. Az ve çok oluşuna göre değişiklik gösteren soyut bir yapısı bulunmaktadır. Hizmeti sunan ve tüketici arasında gerçekleşen, tüketicinin ihtiyacını karşılama amacıyla sağlanan faaliyetlerdir (Grönroos, 2000).

Kalite, mal veya hizmetlerin müşteri ihtiyaç ve beklentilerini karşılayabilme özelliği olarak açıklanabilir (Zengin & Erdal, 2000). Hizmet kalitesi, müşteri beklentileri ve algılamaları arasındaki farklılıklardır (Parasuraman & vd., 1985). Yapılan çalışmalarda hizmet kalitesinin tanımları benzerlik gösterse de ortak kabul görmüş bir tanım bulunmamaktadır (Puri & Singh, 2018).

Kalite kavramı hem duyularla algılanabilen hem de algılanamayan anlamlar barındırmakta, nesnel özellikleri somut ve nicel, müşteri tarafından algılanan şekliyle ürün veya hizmet ise soyut ve nitel anlamlarını ifade etmektedir (Taşkın, 2000).

Garvin'e göre kalite sadece müşterilerin memnuniyetinde oluşabilecek sorunlara önlem almak değil, müşterilerin taleplerine olması gerektiği gibi giderilerek onları memnun etmenin bir vasıtasıdır. Garvin ürün kalitesi için yapılacak değerlendirmeleri performans, ilave özellikler, ürünün güvenilirliği, uygunluk, dayanıklılık, bakım hizmetleri kolaylığı, estetik, algılanan kalite olarak sekiz ana başlık altında toplamıştır (Garvin, 1998). Lakin hizmetler ürünlerle aynı şekilde değerlendirilemezler. Hizmetlerin ürünlerden farklı olarak duyular ile algılanamayan soyut bir kavram olması, sübjektif olması, stoklanamaması ve buna ek olarak hizmetlerin üretim ve tüketimi eş zamanlı gerçekleşmesi ölçüm ve değerlendirme kriterlerini de farklılaştırmaktadır.

Bir hizmet işletmesinin başarısının önemli unsurlarından biri hizmet kalitesidir. Rakip işletmelerden farklılaşma kaliteyle olmaktadır. Bunu işletmeler

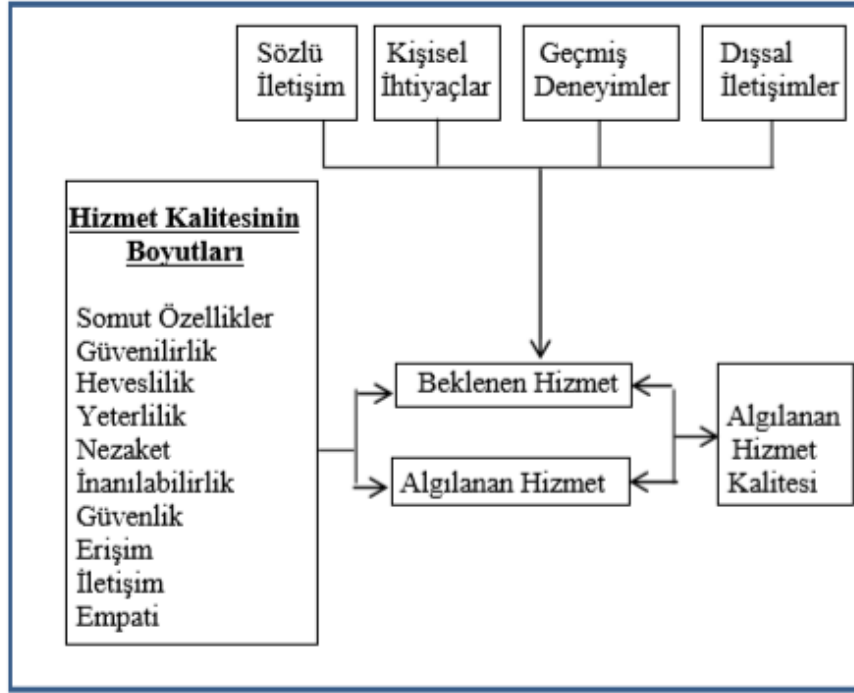
düzenli şekilde ve yüksek kalitede hizmet vermekle elde etmektedir. Aynı hizmeti sunan ve aynı ücreti uygulayan iki ayrı işletme örneği verilirse; hizmetin sunulduğu yer ve zaman aynı olduğu varsayılırsa hizmet kalitesi bu hizmetlerin arzını farklılaştıran tek unsur olarak öne çıkmaktadır (Mucuk, 1999). Hizmet kalitesi kavramı da kalite kavramı gibi çok geniş kapsamlı bir fonksiyondur. Kısaca müşterilerin algıladığı hizmet ile gerçekte almayı beklediği hizmet arasındaki farklardır (Yildiz & Yıldiz, 2015).

Hizmet kalitesini açıklayan en kapsamlı tanımlama; beklenen hizmet ile algılanan hizmet performansının karşılaştırılması olarak Parasuraman, Berry ve Zeithaml tarafından yapılmıştır. Hizmet kalite algısı; müşterinin hizmeti alımından önceki beklentisiyle faydalandığı gerçek hizmet deneyiminin kıyaslamasıyla, müşteri beklentileriyle performans algısı arasındaki farklılığın derecesidir. Kaliteli hizmet, müşteri beklentilerinin karşılanmasıyla olmaktadır (Parasuraman & vd., 1985).

Hizmeti sunan işletmenin fiziksel özelliklerinden, güvenilir olmasına, hizmeti sunan personellerin sunum esnasındaki tavırlarına kadar çok fazla faktör, tüketicilerin kaliteyi değerlendirmelerinde etkili olmaktadır. Bu faktörlerin işletmeler tarafından başarılı bir şekilde yönetilip hizmet kalitesinin yükseltilmesi işletmelerin müşterini memnuniyeti elde etmesiyle sonuçlanır (Şahin & Şen, 2017).

Hizmet kalitesi bir hizmetin mükemmelliği ve algılanan hizmet kalitesi de işletmenin değerini çoğunu müşteri tarafından değerlendirilmesi olarak ifade edilir (Zeithaml, 1988).

2.2. Hizmet Kalitesi Boyutları



Şekil 2.Hizmet Kalitesi Boyutları

Kaynak: (Parasuraman & vd., 1985)

Beklenen kalite: Müşterinin alacağı hizmete ilişkin “kendisine sunulacak mevcut hizmet sürecinden beklentilerini ifade etmektedir” (Kekeç, 2008). Diğer bir ifade ile müşterilerin alacakları hizmetlerle ilgili önceden zihinlerinde kurguladıkları kaliteyi ifade etmektedir. “Beklenen kalite kavramı, müşterilerin mevcut hizmet sürecinden beklentileri olarak tanımlanabilir” (Değermen, 2006). Müşterinin firma hakkındaki duyuları (kulaktan kulağa iletişim yoluyla, reklâm vb.) ve müşteri ihtiyaçlarının doğmasıyla oluşur. Müşterinin beklentisi ve talep etmeye gerek duymadığı özellik ya da karakteristikleri belirtir (Karaarslan, 2014).

Algılanan kalite: “Algılanan kalite, işletme personelinin, ürünün ve hizmetin müşteri tarafından nasıl görüldüğüdür ve subjektif bir kavram olup müşterinin algıladığı kalitedir” (Kekeç, 2008). Aynı zamanda Müşterilerin hizmeti almadan önceki beklentileri ile aldıktan sonraki hizmetlerin kalitesi arasındaki farklılık olarak değerlendirilmektedir (Parasuraman & vd., 1985).

Hizmetlerin kalitesi, müşteri beklentileri ve algılarının karşılaştırılması sonucu ölçülebilmektedir. Hizmetlerin soyut olmaları, dayanıksız olmaları, değişkenlik özelliği göstermelerinden dolayı kalitelerinin de ölçülmesi oldukça zordur. Hizmet kalitesinin ölçülebilmek için, öncelikli olarak verilen hizmetlerin kalitesinin ne düzeyde olduğunu belirlemek gerekir. Ancak bu şekilde kalite ile ilgili doğru kararlar alınarak uygulamaya geçilebilir (Şahin & Şen, 2017).

Hizmet kalitesinin düzeylerinin belirlenmesi aşamasında müşterilerin beklentileri aldığı hizmet tarafından karşılanıyorsa veya beklentisinin üzerinde bir hizmetle karşılaşıyorsa kalite algısı yüksek düzeydedir. Ancak beklentilerinin karşılanmadığı hizmetlerde kalite algısı düşük düzeydedir. Algılanan kaliteyi müşterinin beklentileri ile aldığı hizmet arasındaki fark belirlemektedir (Tavmergen, 2002).

Güvenirlilik: Hizmet sağlayıcıların tek seferde hizmetleri söz verdikleri zamanda ve istenilen nitelikte vermelerini ifade etmektedir.

Yetkinlik: Verileceği söylenen hizmeti yerine getirmek için gerekli bilgi ve beceriye sahip olma durumunu ifade etmektedir.

Karşılık vermek: Hizmetle ilgili hizmeti sunanların hazır ve istekli olmalarını ifade eder. Müşterinin hizmetle ilgili soru ve beklentilerine yanıt vermeyi içerir.

Ulaşılabilirlik: Müşterilerin alacakları hizmetle ilgili işletmeye iletişim kurmasını ifade eder. İstenilen zamanda işletme yetkililerine telefon açabilmek gibi.

Nezaket: Müşterilerin soru ve beklentilerini nazik ve kibar bir şekilde yanıtlanması veya yerine getirilmesini ifade eder.

İletişim: Müşterilerin aldıkları veya alacakları hizmetlerle ilgili bilgilendirilmesi, istek ve beklentilerinin dinlenmesi, sorun varsa etkili bir şekilde çözülmesini ifade etmektedir.

İtibar: Hizmeti veren işletmenin piyasada itibarının olmasını, güvenilir, dürüst bir işletme olmasını ifade ettiği gibi, müşteri çıkarlarını gözeten unsurları da içine almaktadır.

Güvenlik/Güvence: İşletmeden alınan hizmetlerin güvenilir olması, şüphe ve tehlike içermemesi, riskli olmama durumunu ifade eder.

Empati: İşletmenin kendini müşterinin yerine koyarak, müşteri istek ve beklentilerini anlamasını ifade eder.

Fiziksel varlıklar: İşletmenin verdiği hizmetlerle ilgili fiziksel varlıklarını içerir. Örneğin bir lokantadaki masa, sandalyeler, gözle görülen diğer tüm özellikleri kapsar.

2.3.Müşteri Kavramı ve Müşteri Memnuniyeti

Bir ürün ya da hizmetin satın alımını yapan, işletmelerle arasında devam eden bir ilişkisi olan kişi ya da kuruluşlara müşteri denilmektedir (Pekmezci, Demireli, & Batman, 2015) Müşteriler; iç müşteri ve dış müşteri olmak üzere iki ana grupta incelenmektedir. İşletmelerin içinde çalışan ve işletme ile doğal yolla ilişki içerisinde olan kişi ve gruplar olarak iç müşteri olarak tanımlanırken, doğrudan ya da dolaylı şekilde işletmenin temel hizmetlerinden yararlanan kişi, grup ya da kurumlar ise dış müşteriler olarak adlandırılmaktadır (Kavuncubaşı & Yıldırım, 2010).

Müşteri memnuniyeti iki farklı yaklaşımla açıklanmaktadır. Bunlardan ilki müşterilerinin hizmet ya da ürünlerden beklentilerini hizmet sonrası algılarıyla karşılaştıran Beklenti-Onay (Onaylama) Yaklaşımıdır (Parasuraman & vd., 1985) Bu yaklaşıma göre müşterilerin beklenti, talep ve ihtiyaçlarının istenilen şekilde karşılanması, yani beklentilerin karşılık bulması halinde, beklenti onaylanacak ve kazanılan müşteri memnuniyeti müşterilerin sadakatlerini de olumlu yönde etkileyecektir. Beklentinin algılarından da üste çıktığı durumda ise müşteri aşırı memnuniyet sınıfına dahil edilmektedir. Bu durumların tam tersiyle karşılaşıldığında, yani müşterilerin beklentileri, talep ve ihtiyaçları isteklerine uygun şekilde karşılanamamışsa beklenti onaylanmamış olacak ve müşteri memnuniyetsizliği söz

konusu olacaktır. Diğer yaklaşım ise performans ile hizmet/ürün satın alması sonrasında kümülatif olarak yapılan değerlendirmeleri kapsamaktadır (Oliver, 1997). Bu yaklaşımda müşteriler geçmişten bu yana deneyimledikleri tüm hizmet sunumlarını değerlendirir, bütünün bir sonucu olarak istek ve taleplerinin karşılanıp karşılanmadığına göre memnuniyetlerini ya da memnuniyetsizliklerini belirtirler.

Müşteri memnuniyeti, işletmeler için en önemli stratejik konuların başında yer almakta olup, 1980'li yıllardan beri işletmeler tarafından ele alınan ana konulardan başında gelmektedir. İşletmelerin kârlılığı, pazar payları ve büyüme oranlarında müşteri memnuniyeti, ana etkenlerden biri olarak karşımıza çıkarken aynı zamanda temel olarak müşteri sadakatine bağlıdır (Eroğlu, 2005).

Günümüzde, işletmelerin en kıt kaynağı müşterilerdir. Rekabetin artması ve azalan ürün/hizmet çeşitliliği müşterinin işletmeler açısından önemini ortaya koymaktadır (Sandıkçı, 2007). Müşteriler, çeşitli pazar tekliflerinin sunmuş olduğu değer ve memnuniyet hakkında beklentiler oluşturur ve alımını bu beklentilerine göre gerçekleştirirler. Satın alma işleminden memnun kalan müşteriler tekrar aynı ürünü ya da hizmeti satın alır ve başkalarına deneyimlerini olumlu olarak aktarır. Memnun olmayan müşteriler ise genellikle rakiplerden ürün ya da hizmet almaya başlar. Memnun kalmadığı ürünü başkalarına kötüler. Pazarlamacılar, doğru beklenti düzeyini belirlemek için dikkatli olmalıdır. Beklentileri çok düşük tutarlarsa, satın alan ancak yeterince alıcı çekemeyenleri tatmin edebilirler. Beklentileri çok yüksek tutarlarsa, alıcılar hayal kırıklığına uğrayacaktır (Kotler, 2020, s. 8).

2.4. Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti

Kalite hizmet sektöründe, müşteri ihtiyaç ve beklentilerine uygun olarak, sunulan hizmetlerin en doğru şekilde ve zamanda gerçekleşmesi, müşteri memnuniyeti ile doğru orantılıdır (Murat & Çelik, 2007). Havayolu işletmelerinde sunulan hizmet, rezervasyon işlemleri ile başlayıp havalimanı aşamalarını da içine alan ve uçuşun sonlanmasıyla son bulan süreci kapsamaktadır (Demir & Taşer, 2020).

Havayolu sektörü büyük bir ekosistemdir ve havacılık firmaları ve yan sektörlerden oluşan işletmeler bu sektöre hizmet etmektedir (Küçükönel & Korul, 2009). Bu sektörde işletmelerin ilk önceliği emniyet, kalite ve güvenilirlik konuları üzerine yoğunlaşmalıdır. Bu bağlamda, havayolu işletmesinin personelinin önemli bir rol üstlenmesi gerekir. Personel istihdamında insan kaynaklarının stratejik bir önem taşıdığı vurgulanmaktadır.

Deregülasyon sonrası rekabet artışı, ekonomik savaşların ortaya çıkması, teknolojik gelişmeler ve küreselleşmenin getirdiği yükümlülükler altında sektörün sürdürülebilirliğini sağlamak hizmet kalitesini artırmak ve yolcu beklentilerini karşılamak olarak özetlenebilir (Şen & Erdağ, 2021). Havayolu işletmeleri, yolcuları gitmek istedikleri yerlere ulaştırırken, yüksek kalite standartları ve yolcuların beklentilerini karşılayacak bir hizmet kalitesi sağlamayı amaçlamaktadır. (Rhoades & Waguespack, 2008).

Hizmet kalitesini ve standartları sağlamak adına havacılık sektöründe ulusal ve uluslararası standartları belirleyen birtakım kuruluşlar mevcuttur. ICAO (Uluslararası Sivil Havacılık Organizasyonu), Avrupa'da EASA (Avrupa Havacılık Emniyeti Ajansı) ve havayolu işletmelerinin üye olduğu IATA (Uluslararası Hava Taşımacılığı Birliği) standartları belirleyen en önemli kuruluşlardandır. Havayolu işletmelerinin uymaları gereken kalite el kitapları, SHT 121.23 (Sivil Havacılık Talimatı), ICAO'nun belirlediği kalite sisteminin dışında, ürün parça kalitesini sertifikalandıran AS9100 standardı bulunmaktadır (Göv, 2018).

2.5. İlgili Çalışmalar

Aşağıdaki tabloda havayolları işletmelerinin hizmet kalitesi, kalite algısı, müşteri memnuniyeti ve Covid-19 pandemisinin havayolu şirketleri ve yolcular üzerindeki etkileri ile ilgili çalışmalara yer verilmiştir. Literatürde Covid-19 öncesi havacılık sektörü üzerine yapılmış kalite algısını ölçen birçok çalışma bulunmaktadır. Özellikle hizmet sunum ve personel değerlendirmesi üzerine yapılan bu çalışmaların genelinde SERVQUAL ölçeği kullanıldığı görülmüştür. Covid-19 süresinde literatürde kalite algısını ölçen kısıtlı sayıda çalışma yapılmıştır.

Tablo 2. Hizmet Kalite Algısına Yönelik Çalışmalar

Çalışmalar	Türü	Yöntem	Sonuçlar
(Ataman, Behram, & Eşgi, 2011) İş amaçlı havayolu pazarında hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi ve Türk Hava yolları ‘Business Class’ yolcuları üzerine bir araştırma	Makale	SERVQ	Çalışmada, Türk Hava Yolları’nın beklentileri karşılamaya yakın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Kazançoğlu, 2011), Havayolu Firmalarında Müşteri Sadakatinin Yaratılmasında Kurum İmajının ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Etkisi	Makale	SERVQ	Çalışmada, algılanan hizmet kalitesi kurum imajını müşteri sadakatine göre, daha güçlü yönde etkilediği ve kurum imajı ile müşterinin sadakati arasında olumlu ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Shanka, 2012) Measuring service quality in Ethiopian airlines	Makale	SERVQ	Çalışmada, yolcuların 5 hizmet kalitesi boyutundan, üç boyut; somut, hizmet kalitesinin güvencesi ve güvenilirliği yolcuların memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
(Korkmaz, 2013) Müşteri memnuniyetinde kano modeli: Türkiye’deki havayolu yolcuları örneği	Yüksek Lisans Tezi	Kano Modeli	Çalışmada, algılanan hizmet kalitesi boyutlarından “Çalışanlar”, “Temizlik ve Konfor”, “İmaj ve Sorumluluk” ve “Temel Hizmetler” boyutlarının müşteri memnuniyeti kapsamında anlamlı bir şekilde pozitif etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Yıldız & Erdil, 2013) Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçülenmesi	Makale	SERVQ ve SERVP	Çalışmada, ağırlıklı SERVPERF ölçeğinin algılanan hizmet kalitesini ağırlıklı SERVQUAL ölçeğinden daha fazla açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır.

(Hatipoğlu & Işık, 2015), Havayolu Ulaşımında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: İç Hatlarda Bir Uygulama	Makale	SERVQ	Çalışmada, Anadolu Jet Hava Yolları'nın beklentileri karşılamaya yakın olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Barghi, 2016), Hava yolları Bagaj Hizmet Kalitesi İyileştirme Çalışmalarının Yolcuların Genel Memnuniyeti Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: THY Uygulaması	Yüksek Lisans Tezi	Anket	Çalışmada, belirli aralıklarla memnuniyet ölçümlerinin yapılmış, meydana gelen değişikliklerin nedenlerinin izlenmesi ve bagaj hizmet kalitesinin yükseltilmesi gerekmektedir sonucuna ulaşılmıştır.
(Bezerra & Gomes, 2016) Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach	Makale	Anket	Çalışmada, Brezilya'nın büyük bir havalimanından seyahat eden yolcuların hizmet kalitesi algısı ve müşteri memnuniyetleri araştırılmıştır.
(Çırpın & Kurt, 2016), Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Ölçümü	Makale	SERVQ	Çalışmada, müşteri beklentileri %86,8 oranında karşılanmış, müşteri memnuniyetine en fazla etki eden faktörün güvenilirlik olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Görkem & Yağcı, 2016) Havayolu Yolcularının Kabin İçi Hizmet Algılarının Değerlendirmesi: Türk Hava yolları Örneği	Makale	Anket	Çalışmada, Amerika, Avrupa ve Asya-Pasifik yolcu değerlendirmelerinin hem kabin İçi hizmet boyutlarına hem de fiyat-değer algılarına göre anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.
(Jiang & Zhang, 2016) An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market	Makale	Anket	Çalışmada, bilet fiyatlandırması yolcuların genel memnuniyeti üzerinde olumlu ve önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(şen & Akpur, 2017) Düşük Maliyetli Bir Havayolu	Makale	SERVQ	Çalışmada, hizmet kalitesinin boyutları olarak fiziksel özellikler, güven,

İşletmesinde Uçak İçi Hizmetler Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma			heveslilik, güvenilirlik ve empati bileşenleri birbirlerini pozitif yönlü etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
(Acar & Nur, 2018) Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli Yolcular Tarafından Değerlendirilmesi: Ankara Esenboğa Havalimanı Örneği	Makale	Anket	Çalışmada, havalimanında sunulan hizmetlerin cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir kapsamında sunulan hizmetlerin algılanmasında farklılık olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Bakir & Atalık, 2018) Entropi ve Aras yöntemleriyle havayolu işletmelerinde hizmet kalitesinin değerlendirilmesi	Makale	Entropi, ARAS	Çalışmada, havayolu işletmelerinin hizmet kalitesine göre değerlendirilerek sıralanmış olup en iyi hizmet kalitesi performansını ANA (All Nippon Airways) havayolu olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(İşıldak & Tunca, 2018) Havalimanı Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma	Makale	Anket	Çalışmada, yolcuları etkileyen faktörler sırasıyla; Terminal Personeli, Terminal Ortamı ve Kendi Yolunu Bulma, Terminal Tesisleri, Güvenilir ve Doğru Hizmet, Terminal Koşulları, İsteklik ve Anlık Hizmet, Avantaj ve Uygunluk, İnternet Erişimi ve Terminal Fiziksel İşlevsellik olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Mutlu & Sertoğlu, 2018) Düşük Maliyetli ve Tam Hizmet Sunan Hava yolları Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması	Makale	SERVQ	Çalışmada, düşük maliyetli havayolu ve tam hizmet sunmakta olan havayolları'nın müşterilerinin hizmet kalitesi beklentileri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur sonucuna ulaşılmıştır.
(Rady, 2018) Measuring Airline Service Quality Using AIRQUAL Model: A Study Applied to Egyptair	Makale	AIRQ	Çalışmada, havayolu yöneticilerinin yolculara verilen hizmetin kalitesini iyileştirmeleri gerektiği belirtilmiş öneriler sunulmuştur.

(Yabancı, 2018) Havayolu Ulaştırma İşletmelerinin Tercih Edilmesinde Yiyecek-İçecek Hizmet Kalitesinin Rolüne İlişkin Bir Araştırma (THY Örneği)	Yüksek Lisans Tezi	Anket	Çalışmada, yolcuların serviste kullanılmakta olan malzemeler ve hijyen unsurlarına verilen önemin arttığı ve yolcuların tercihlerinde önemli bir yeri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Akpur & Zengin, 2019) İç ve Dış Müşteriler Açısından Kabin Hizmetleri Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma	Makale	SERVQ	Çalışmada, yolcuların eğitim düzeyleri hizmet kalitesi algısını etkilemediği ancak kabin ekiplerinin eğitim düzeyleri ile hizmet kalitesi algılarının arasında anlamlı farklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Aşık, 2019) Yerli ve Yabancı Yolcuların Havalimanı Hizmet Kalitesi Alguları: İstanbul Havalimanı Örneği	Makale	Anket	Çalışmada yerli yolcuların ve yabancı yolcuların İstanbul Havalimanı hizmet kalitesiyle ilgili değerlendirmelerinin ortalamasının üzerinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Brochado, Rita, Oliveira, & Oliveira, 2019) Airline passengers' perceptions of service quality: themes in online reviews	Makale	Anket	Çalışmada, havayolu yolcularının sosyal medya bilgilerine dayalı genel deneyimlerine ilişkin farklı parasal değer derecelendirmeleriyle bağlantılı ana temaların belirlenmesini kolaylaştırdığı sonucuna ulaşılmıştır.
(Güreş & vd., 2019) Çocuklu Yolcuların Havacılık İşletmelerine Yönelik Beklentileri ve Memnuniyetlerinin Araştırılması	Makale	Anket	Çalışmada, çocuklu kadın yolcuların memnuniyet düzeyine bakıldığında erkeklere kıyasla ve yüksek eğitim seviyesine sahip çocuklu yolcuların beklentilerine bakıldığında diğer gruplara kıyasla nispeten daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Khudhair, Jusoh, Mardan, & Nor, 2019) Quality Seekers as Moderating Effects Between Service Quality and Customer	Makale	SERVQ ve AIRQ	Çalışmada, hizmet kalitesi düzeyinin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Satisfaction In Airline Industry			
(Park & vd., 2019)Determinants of Customer Satisfaction with Airline Services: An Analysis of Customer Feedback Big Data	Makale	Anket	Çalışmada, müşterilerin duygusal değerlerinin havayolu hizmetlerinden memnuniyetleri üzerinde kayda değer etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Prentice & Kadan, 2019)The Role of Airport Service Quality in Airport and Destination Choice	Makale	Anket	Çalışma, Avustralya havaalanlarındaki hizmet kalitesi ile amaçlanan sonuç değişkenleri arasında önemli aracılık etkileri gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.
(Sun, 2019)The Influence of Class of Seat on the Relationship between Aviation Service Quality and Customer Satisfaction	Makale	Anket	Çalışmada, müşteri memnuniyetin havayolu şirketinin gelecekteki karlılığını ve Ekonomik performansını doğrudan veya dolaylı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
(Topal, Şahin, & Topal, 2019) Havayolu ile Yolcu Taşımacılığında Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: İstanbul Hava Limanları Örneği	Makale	Anket	Çalışmada, havayolu ulaşımını tercih eden yolcuların cinsiyete, uçuş sınıfı, uçuş yönüne göre farklı memnuniyet algısının olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Uz & Canarşlan, 2019) Havayolu Hizmet Kalitesinin Yolcu Memnuniyeti Üzerine Etkisi	Makale	Anket	Çalışmada, uçuş öncesi, uçuş sırası, uçuş sonrası hizmet kalitesi yolcu memnuniyeti pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir sonucuna ulaşılmıştır.
(Altınkurt & Merdivenci, 2020) AHP Tabanlı EDAS Yöntemleriyle Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi	Makale	AHP tabanlı EDAS yöntemi	Çalışmada, değerlendirme sonucuna bakıldığında havayolu hizmet kalitesine sahip en iyi işletme olarak Ana Air sonucuna ulaşılmıştır.

(Büyüközkan & vd., Havayolu hizmet kalitesinin stratejik analizi için birleşik grup karar verme tabanlı IFCM ve SERVQUAL yaklaşımı, 2020)	Makale	Anket	Çalışmada, Türkiye'de Havayolu Hizmet Kalitesinin (ASQ) analiz edilmesi amaçlanmıştır.
(Büyüközkan, Havle, & Feyzioğlu, A New Digital Service Quality Model and Its Strategic Analysis in Aviation Industry Using Interval-Valued Intuitionistic Fuzzy AHP, 2020)	Makale	AHP ve SERVQ	Çalışmada, en önemli boyutun dijital güven olduğunu ve en önemli üç kriterin proaktif müşteri hizmetleri, siber güvenlik ve müşteri iç görüşü olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Demir & Taşer, 2020) Havalimanlarındaki Hizmet Yeniliklerinin Hizmet Kalite Algısı ve Yolcu Memnuniyetine Etkileri	Makale	SERVQ	Çalışmada, havalimanında uygulanan hizmetlerde, kalite algısının yolcu memnuniyetine etkisi olduğu tespit edilmiştir.
(Demirel, 2020) Yurt İçi Uçuş Yapan Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Konusunda Bir Karma Yöntem Çalışması	Makale	Anket	Çalışmada, hizmet kalitesinin göstergelerinden biri olan ayak koyma alanı, fiyat, yeme-içme, konfor gibi özelliklerin Star Alliance havayolu üyesi olma durumunun yordayıcıları olarak tespit edildiği sonucuna ulaşılmıştır.
(Erdoğan, 2020) Havaalanı Hizmet Kalitesinin Önem-Performans Analiziyle Değerlendirilmesi: Gaziantep Havalimanı Örneği	Makale	Anket	Çalışmada, Gaziantep Havalimanı'nın hizmetlerin yönetiminde başarılı olduğunun ve yolcu memnuniyetinin yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Graham, Kremarik, & Kruse, 2020) Attitudes of ageing passengers to air travel since the coronavirus pandemic	Makale	Anket	Çalışmada, havayolları ve havalimanları için self servis teknolojisinin kullanımı, ticari/yardımcı gelirlerin oluşturulması ve yüzey erişim politikalarının tasarımına

			kadar çeşitli COVID-19 etkileri olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Kokoç & Ersöz, 2020) Yükseköğretim Kurumlarının Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi için Kullanılan Ölçek ve Boyutların Araştırılması	Makale	Anket	Çalışmada, yükseköğretim kurumlarında hizmet kalitesinin ölçülmesi için de SERVQUAL ve SERVPERF ölçeklerinin kullanıldığı, bu ölçeklere ek olarak, kalitesi ölçülmek istenen farklı birimlere veya hizmetlere yönelik farklı boyutlar kullanılarak çeşitli ölçekler tasarlanmıştır.
(Lim & Lee, 2020) Comparisons of service quality perceptions between full service carriers and low cost carriers in airline travel	Makale	SERVQ	Çalışmada, Tam hizmet sunan ve düşük maliyetli havayolları'nın en önemli boyutları somut ve güvenilirlik sonucuna ulaşılmıştır.
(Madak & Salepçioğlu, 2020) Türk Sivil Havacılık Sektöründe Yolcu Memnuniyeti ve Sadakat İlişkisi: Türk Hava yolları Örnek Çalışması	Makale	Anket	Çalışmada, Türk Hava Yolları yolcularının işletmeye karşı memnuniyet düzeyleri ve sadakat seviyeleri yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Yangınlar & Tuna, 2020) Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Kurumsal İmaj, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisi	Makale	Anket	Çalışmada, havayolunun hizmet kalitesinin alt boyutlarından güven ve empatinin kurumsal imajı pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
(Keleş, Özdağoğlu, & Işıldak, 2021) Yolcular Açısından Havalimanlarının Değerlendirilmesine Yönelik Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle Bir Uygulama	Makale	ARAS	Çalışmada, havalimanlarının, yolcuların bakış açısıyla değerlendirme kriterlerin sıralanmasında yolcu tercihleri etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

(Özkan, 2021) Covid-19 Sürecinde Havacılık Sektöründe Tüketici Davranışları	Makale	Anket	Çalışmada, havayolu taşımacılığını tercih etmek isteyen yolcuların Covid-19 sürecinde oluşan korkularının beklentileri ve tutumları üzerinde pozitif etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
(Yıldız, Şimşek, & Kaygın, 2021), Covid-19 Salgınında Sivil Havacılık İşletmelerinin Kalite Yönetimi Anlayışının SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi	Makale	SERVQ	COVID-19 döneminde havacılık kapsamında kalite algısının medeni duruma göre farklılık bulunmamakta ancak cinsiyet, gelir, eğitim durumu ve yaş değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar bulunmaktadır sonucuna ulaşılmıştır.

Hizmet sektörü olan havacılık sektörü tarihinde en çok etkilendiği Covid-19 krizinin, sektörü durma noktasına getirmesinden dolayı bu alanda yapılan çalışmaların önemini ortaya koymuş ve literatüre katkı sağlayacağı düşünülmüştür.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

COVID-19 PANDEMİSİ VE SİVİL HAVACILIK

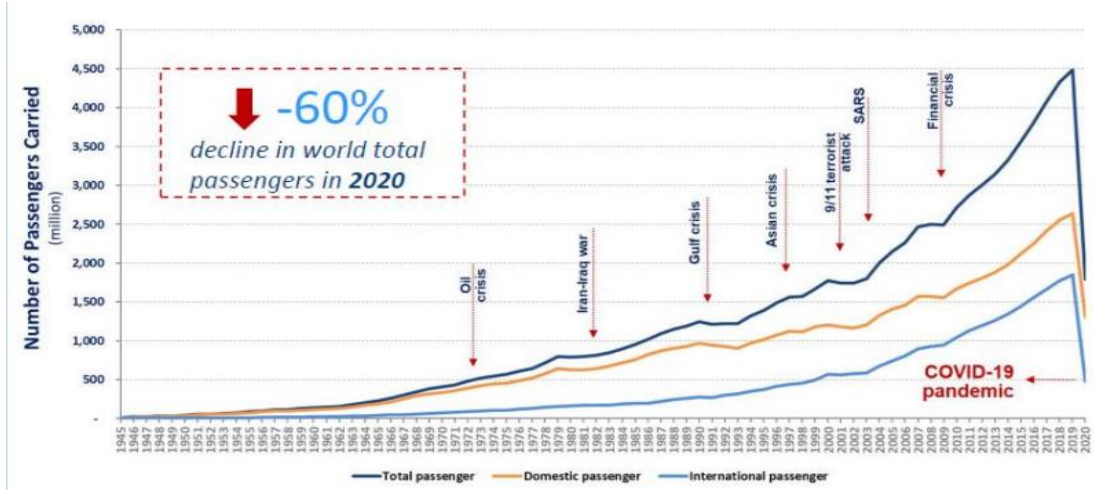
Bu bölümde sivil havacılığı etkileyen pandemiler ve Covid-19'un havacılık üzerindeki etkileri anlatılmıştır.

3.1. Sivil Havacılığı Etkileyen Pandemiler

Ebola, Sars salgını, Kuş Gribi, Domuz Gribi ve Mers gibi bulaşıcı hastalıkların yaygın olarak görüldüğü ülkelerde hava taşımacılığı sektöründe büyük gelir kayıpları yaşanmış, 2003 ve 2015 yılları arasında yaşanan bu krizlerin ardından 6 aylık sürede operasyonel faaliyetlerin düzeldiği belirtilmiştir. Ancak, 2019 yılından sonra ortaya çıkan Covid-19 pandemisinin küresel bir kriz haline gelmesi dünya üzerinde çok büyük bir etki yaratmıştır (IATA, 2020). Covid-19 pandemisinin hala günümüzde devam eden etkisi hava taşımacılığı tarihin hiç olmadığı kadar olumsuz etkilemiştir.

Ayrıca hızla gelişen ve büyüyen havacılık sektörünün tarihinde Körfez Savaşları, 2008 Küresel Krizi, SARS, 11 Eylül Terör Saldırısı gibi çeşitli olaylardan dolayı daralma ve duraklama dönemleri yaşamıştır. Lakin COVID-19 krizinin etkileri hepsinden daha yıkıcı olmuş neredeyse hava trafiğini durma noktasına getirmiştir (Akca, 2020).

Şekil 3'te 1945-2020 yılları dünya yolcu trafiği gelişimi verilmiştir. Bununla beraber havacılık tarihinde yaşanan krizlerde görülmektedir. Görüldüğü üzere hiçbir kriz Covid-19 pandemisi kadar havacılığı etkilememiş ve yolcu sayılarında bu seviyede düşüş (%60) yaşanmamıştır.



Şekil 3. Yıllara Göre Dünya Yolcu Trafığı (1945-2020)

Kaynak: (ICAO;2021)

3.2. Havayolu işletmelerinin COVID-19'a Karşı Alınan Önlemler

Hava taşımacılığı sektörü daha önce bu kadar olumsuz etkilendiği bir pandemi ile karşılaşmamıştır. Pandeminin başlarında hastalığın yayılmaması için önlemler alınarak atlatılmaya çalışılan pandemi süreci Dünya Sağlık Örgütü'nün önerileri ile seyahat kısıtlamaları getirilene kadar çalışmalarına devam etmiştir. Kısıtlamalarla birlikte; sosyal mesafe, temassız yolcu işlemleri, maske, eldiven kullanımı, periyodik temizlik, dezenfeksiyon vb. işlemlerin yapılması acil olarak uygulanmaya başlanmıştır. Havayolları ve havaalanları bu önlemlere hızla uyum sağlamak zorunda kalmıştır (Dileep & Kurien, 2021, s. 82-83).

Bu tez çalışmasında geleneksel havayolu işletmesi olarak Türk Hava Yolları ve düşük maliyetli havayolu işletmesi olarak Pegasus Hava Yolları seçilerek Covid-19 pandemisine karşı aldıkları önlemler kapsamında karşılaştırmalarda bulunulmuştur. Türkiye'de faaliyet gösteren düşük maliyetli havayolu işletmesi olarak Pegasus Hava Yolları'nın seçilmesinin nedeni, Avrupa'nın önde gelen düşük maliyetli havayolu olan Eurowing ile Easyjet ve ülkemizin en büyük düşük maliyetli havayolu Pegasus Hava Yolları işletmesi olmasından kaynaklanmaktadır (İnce & Aslan, 2020). Bu özelliği ile

Türkiye'deki düşük maliyetleri havayolları arasında Türk Hava Yolları'na en yakın havayolu işletmesi olarak Pegasus Hava Yolları seçilmiştir.

Tablo 3 incelendiğinde iki farklı iş modeli kullanan havayollarının Covid-19 pandemisi kapsamında aldığı önlemlerin farklılaştığı görülmüştür. Dolayısıyla iki farklı iş modeli kullanan havayollarıyla seyahat eden yolcuların Covid-19 döneminde farklılaşan önlemlere karşı algıladığı kalite ve müşteri memnuniyetinde de farklılıklar olabileceği düşünülmüştür.

Tablo 3. Düşük Maliyetli ve Geleneksel Havayolu İşletmelerinde Covid-19 Uygulamaları

Düşük Maliyetli Hava yolları										
	Pegasus	Sun Express	Easy Jet	Ryan Air	Jet2	Norwegian	Transavia	Volotea	Vueling	Wizz Air
Uçağa Biniş										
Temassız Bagaaj Teslimi	✓	X	X	✓	X	✓	X	X	✓	✓
Temassız Check-in	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biniş Sırası	X	X	X	X	✓	X	X	X	X	X
Uçak İçerisinde										
Filtreleme Sistemi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maske Temini	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Boş Koltuk Uygulaması	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tuvaletlerde El Dezenfektanı	X	✓	X	X	X	X	X	X	X	X
Dezenfektanlı Mendil Servisi	X	X	X	X	X	X	X	X	✓	X
El Dezenfektanı Servisi	X	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Hijyen Seti	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
İkram Ödemesi	Sadece Kredi Kartı	Öncelik Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı	?	?	Sadece Kredi Kartı	X	Sadece Kredi Kartı	Sadece Kredi Kartı
Uçak İçi Yayınlar (Dergi, menü)	Online	Online	Online	X	?	?	?	?	X	?
Geleneksel Hava yolları										

	Türk Hava Yolları	Lufthansa	British Airways	Scandinavian	Air France	Alitalia	Swiss Air	Aeroflot	Finn Air	Iberia
Uçağa Biniş										
Temassız Bagaj Teslimi	✓	✓	✓	X	X	X	✓	✓	X	✓
Temassız Check-in	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Biniş Sırası	✓	✓	✓	✓	X	X	X	X	✓	✓
Uçak İçerisinde										
Filtreleme Sistemi	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Maske Temini	✓*	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Boş Koltuk Uygulaması	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Tuvaletlerde El Dezenfektanı	✓	X	X	X	X	X	X	✓	X	X
Dezenfektanlı Mendil Servisi	✓*	✓	✓	X	X	X	✓	X	X	✓
El Dezenfektanı Servisi	✓**	X	✓	X	X	X	X	X	✓	X
Hijyen Seti	✓	X	X	X	X	X	X	X	X	X
İkram Ödemesi	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Uçak İçi Yayınlar (Dergi, menü)	Online	Menü	X	X	?	?	?	?	?	X

*Hijyen Seti İçerisindedir

**Uzun Uçuşlarda Hijyen Seti İçerisindedir

Kaynak: (Akpur Z. Y., 2021)

3.2.1. Türk Hava Yolu İşletmesinin Aldığı Önlemler

Tablo 4'te geleneksel havayolu olarak Türk Hava Yolları'nın uçuşa hazırlık, havalimanı, uçuşa biniş, uçak içi ve uçaktan iniş süreçleri ile ilgili Covid-19 kapsamında aldığı önlemler detaylı olarak incelenmiştir.

Tablo 4. Türk Hava Yolları'nın Covid-19 Önlemleri

Türk Hava yolları	
Uçuşa Hazırlık	<ul style="list-style-type: none">• Online check-in hizmeti• Tüm seyahat boyunca ventilli maske kabul edilmemektedir.• Yolcuların havalimanına her zamankinden daha erken gelmeleri önerilmiştir.• Economy Class ve Business Class kabinde 8 kg kabin bagajı ve 1 parça kişisel eşya taşınabileceği bilgisi verilmiştir.
Havalimanı	<ul style="list-style-type: none">• Havalimanında, sıralarda ve bekleme alanlarında 1,5 metre sosyal mesafe kurallarına uygun önlemler alınmıştır.• Kontuarlarda havayolu işletmesi yer personeli ile yolcular arasındaki güvenli hizmet kapsamında sosyal mesafeyi korumak için siperlikler yerleştirilmiştir.• Havayolu işletmesi yer hizmetleri personeli maske ve gerekli diğer koruyucu ekipmanları kullanmaktadır.• Havalimanında bulunan kontuarlarda pasaport veya kimlik alışverişi yapmaya gerek kalmadan temassız check-in ve bagaj teslim işlemleri• Havalimanında bulunan kiosklardan temassız self check-in işlemleri• Temassız bagaj teslim işlemleri
Uçağa Biniş	<ul style="list-style-type: none">• Her uçuştan önce, kabin ekiplerinin ateş ölçümü yapmakta ve uçuşlarda kullanmak için maske, gözlük, eldiven ve kişisel koruyucu ekipmanlar sağlanmaktadır.• Uçağa biniş için yapılan kontroller temassız bir şekilde gerçekleştirilmektedir.• Körüklerde ve apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlanmıştır.• Kabin içindeki yolcuların yığılmaları azaltmak için, en arka sıradan başlayarak uçağa biniş sırası ile binileceği bilgisi verilmiştir.
Uçak İçi	<ul style="list-style-type: none">• Uçakta bütün temas noktaları (masalar, koltuk kolçakları, kemerler, ekranlar, kumandalar, baş üstü dolapları vs.) periyodik olarak dezenfekte edilmektedir.• Tüm uçaklarda HEPA filtreme sistemi vardır.• Tüm ekipler maske, eldiven, siperlik gibi koruyucu ekipman kullanmaktadır.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tüm personele salgınlara karşı kişisel korunma ve hijyen-sanitasyon kapsamında online eğitim verilmektedir. • Uçuşlarda lavabo dezenfektasyonu ile kabin içi tüm hijyen ve sosyal mesafe tedbirlerinin uygulanması konusunda “Hijyen Uzmanı” kabin ekipleri görevlendirilmektedir. • Tüm uçakta bulunan lavabolarda el dezenfektanı bulunmaktadır. • İçerisinde bulunan maske, antiseptik mendil ve el dezenfektanın oluşan "Hijyen Seti" verilmektedir. (Kısa hatlarda setler maske ve antiseptik mendil olmak üzere, orta ve uzun hatlardaki setlerde ise ilave olarak el dezenfektanı içermektedir) • İkramlarda paketli ve tek kullanımlık ürünler sunulmaktadır. Uçuş süresi iki saatin altında olan uçuşlarda teması azaltmak için sadece paketli su ikram olarak servis yapılmaktadır. • Battaniye, uyku seti vb. tekstil ürünleri her kullanım sonrasında uluslararası otoritelerce uygunluğu alınmış, alerjen maddeler içermeyen özel kimyasallar kullanılarak profesyonel tesislerde yüksek sıcaklıklarda temizlenmektedir. Ayrıca, battaniye servisi, yalnızca dört saat ve üzeri süreli uçuşlarda verilmektedir. • Yastık servisleri kaldırılmıştır. • Uçak içi menü, dergi, gazete vb. basılı yayınlar kaldırılmış online ortama taşınmıştır. • Tüm dış hat Economy Class seferlerinde tek kullanımlık kulaklıklar servis edilmektedir. • Uçak içi eğlence platformu üzerinden "Covid-19 Hakkında" otoriteleri tarafından paylaşılan güvenilir kaynaklardan bilgi alınabilmektedir. • Yolcular kendine ait mobil cihazlarını kullanarak eğlence sistemini uzaktan kumanda edebilmektedir.
Uçaktan İniş	<ul style="list-style-type: none"> • Uçaktan inişler kabin ekibinin anons ve yönlendirmeleri doğrultusunda, en ön sıradan başlayarak ve sosyal mesafeyi korumak için öndeki yolcunun inmesi beklenerek gerçekleştirilmektedir. • İniş sürecinde tekrar kullanılan körük ve apron otobüslerinde sosyal mesafeye uygun düzenleme sağlanmıştır. • Bagaj alımlarında fiziksel teması azaltmak için bu süreçlerde düzenlemeler sağlanmıştır.

Kaynak: (Turkish Airlines, 2021)

3.2.2. Pegasus Hava Yolları İşletmesinin Aldığı Önlemler

Tablo 5'te düşük maliyetli havayolu olarak Pegasus Hava Yolları'nın uçuşa hazırlık, havalimanı, uçuşa biniş, uçak içi ve uçaktan iniş süreçleri ile ilgili Covid-19 kapsamında aldığı önlemler detaylı olarak incelenmiştir.

Tablo 5. Pegasus Hava Yolları'nın Covid-19 Önlemleri

Pegasus Hava yolları	
Uçuşa Hazırlık	<ul style="list-style-type: none">• Mobil ve web sitesi üzerinden online check-in hizmeti yapılabileceği bilgisi verilmiştir.• Tüm seyahat boyunca ventilli maske kabul edilmemektedir.• Yolcuların havalimanına her zamankinden daha erken gelmeleri önerilmiştir.• Kabinde 8 kg kabin bagajı ve 1 parça kişisel eşya taşınabilmektedir.
Havalimanı	<ul style="list-style-type: none">• Havalimanında, sıralarda ve bekleme alanlarında 1,5 metre sosyal mesafe kurallarına uygun önlemler alınmıştır.• Kontuarlarda havayolu işletmesi yer personeli ile yolcular arasındaki güvenli hizmet kapsamında sosyal mesafeyi korumak için siperlikler yerleştirilmiştir.• Havayolu işletmesi yer hizmetleri personeli maske ve gerekli diğer kişisel koruyucu ekipmanları kullanmaktadır.• Havalimanında bulunan kontuarlarda pasaport veya kimlik alışverişi yapmadan temassız check-in ve bagaj teslim işlemleri• Havalimanında bulunan kiosklardan temassız self check-in işlemleri• Temassız bagaj teslim işlemleri
Uçuşa Biniş	<ul style="list-style-type: none">• Her uçuş öncesi, kabin ekiplerinin ateş ölçümü yapmakta ve uçuşlarda kullanmak için maske, gözlük, eldiven ve kişisel koruyucu ekipmanlar sağlanmaktadır.• Uçuşa biniş kontrolleri temassız bir şekilde gerçekleştirilmektedir.• Körüklerde ve apron otobüslerinde uygun sosyal mesafe düzenlemesi sağlanmıştır.
Uçak İçi	<ul style="list-style-type: none">• Uçakta bütün temas noktaları (masalar, koltuk kolçakları, kemerler, ekranlar, kumandalar, baş üstü dolapları vs.) periyodik olarak dezenfekte edilmektedir.

	<ul style="list-style-type: none"> • Tüm uçaklarda HEPA filtreme sistemi vardır. • Uçak içi menü, dergi, gazete vb. basılı yayınlar kaldırılmış online ortama taşınmıştır. • Dezenfektanlı mendil servisi yapılmaktadır. • Tüm ekipler maske, eldiven, siperlik gibi koruyucu ekipman kullanmaktadır. • Tüm personele salgınlara karşı kişisel korunma ve hijyen-sanitasyon kapsamında online eğitim verilmektedir. • Uçuşlarda paketli ve tek kullanımlık ürünler sunulmaktadır. Uçuş süresi iki saatin altında olan uçuşlarda temasın azaltılması amacıyla sadece paketli su ikram olarak servis yapılmaktadır. • Uçak içi ikram satışlarında sadece kredi kartı ve banka kartı ile ödeme yapılmaktadır nakit kabul edilmemektedir. • Uçak içi eğlence platformu üzerinden "Covid-19 Hakkında" otoritelerin paylaştığı güvenilir kaynaklardan bilgi alınabilmektedir. • Yolcular kendilerine ait mobil cihazlarını kullanarak eğlence sistemini uzaktan kumanda edebilmektedir.
Uçaktan İniş	<ul style="list-style-type: none"> • Uçaktan inişler kabin ekibinin anons ve yönlendirmeleri doğrultusunda, en ön sıradan başlayarak ve sosyal mesafeyi korumak için öndeki yolcunun inmesi beklenerek gerçekleştirilmektedir. • İniş sürecinde tekrar kullanılan körük ve apron otobüslerinde sosyal mesafeye uygun düzenleme sağlanmıştır. • Bagaj alımlarında fiziksel teması azaltmak için ilgili süreçlerde düzenlemeler sağlanmıştır.

Kaynak: (Pegasus Airlines, 2021)

Buna göre, tablolar incelendiğinde uçuşa hazırlık, havalimanı, uçaktan iniş süreçlerinde ve uçaktan iniş süreçlerinde belirgin farklılıklar olmadığı görülmüştür. Ancak, uçağa binış süresinde THY'nin yolcuların binış sırasına göre uçağa alındığı Pegasus'ta böyle bir uygulamanın olmadığı tespit edilmiştir. İki farklı iş modelinin kullanılması iki havayolunun farklı önlemler almasını gerektirmiştir. THY'nin aldığı tekstil ürünleri hijyeni, dış hatlarda tek kullanımlık kulaklık servisi vb. gibi uygulamalar iş modeli gereği Pegasus Hava Yolları'nda bu hizmetlerin bulunmamasından dolayı herhangi bir önlem alınmasına gerek kalmamıştır. Ayrıca,

THY'nin her yolcuya hijyen kiti (maske ve dezenfektan vb.) servisi yaptığı, Pegasus Hava Yolları'nın bu konuda maske temini yapmadığı sadece dezenfektanlı mendil servisi yaptığını tespit edilmiştir. THY'den farklı olarak Pegasus Hava Yolları'nın iş modeli gereği ücretli ikram satışı yaparken uçak içerisinde teması azaltmak için önlemler alınmıştır. THY'nin kabin ekibi personelinden oluşan "Hijyen Uzmanı" uygulaması Pegasus Hava Yolları'nda bulunmadığı tespit edilmiştir. THY'nin tüm uçaklarında bulunan dezenfektan uygulaması Pegasus Hava Yolları'nda bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla iş modeline göre değişiklik gösteren Covid-19 önlemlerinin seyahat eden yolcuların kalite algısında ve müşteri memnuniyetinde etkileri olabileceği düşünülmektedir.



DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

METODOLOJİ

Tezin bu bölümünde öncelikle, sınanacak hipotezler, daha sonra; veri toplama araçları, yöntem, anket tasarımı, veri analizlerine yer verilmiştir.

4.1. Araştırmanın Amacı

Tezin ana amacı, Covid-19 döneminde havayolu şirketleri tarafından alınan önlemlerin, hizmet kalite algısı ve müşteri memnuniyetine katkı sağlayıp sağlamadığı hususunu sınamak, bununla birlikte geleneksel havayolu şirketi örneği olarak THY, düşük maliyetli havayolu şirketi olarak ise Pegasus'un bu süreçte aldığı önlemlerin, kalite algısı ve müşteri memnuniyetine katkısı açısından bir farklılaşma olup olmadığını analiz etmektedir.

4.2. Araştırmanın Önemi

Çalışmanın zaman aralığı ilk olarak Çin'de Aralık 2019'da tespit edilen Covid-19 ile ilgili sürecin Dünya Sağlık Örgütü tarafından pandemi olarak ilan tarihi 11 Mart 2020 tarih ile anketin bitiş tarihi olan 10 Şubat 2021'dir. Dolayısıyla halihazırda insanlığın virüs ile geçirdiği süre sınırlı olduğundan, virüsün etkilerine yönelik sosyal bilimler alanındaki çalışmalar da henüz yeterli düzeyde değildir. Literatürde virüse yönelik alınan önlemlerin, havacılık sektöründeki farklı iş modelleri açısından, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetine yönelik etki ve ayrışmasının ölçülmesi konusunda çalışmaya rastlanamamıştır. Bu açıdan tez, literatürde bu konuyu ilk kez ele alıyor oluşu nedeniyle öncü niteliktedir. Ayrıca müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısını covid-19 etkisi açısından ölçümleyen yeni bir ölçek literatüre kazandırılmıştır.

4.3. Araştırmanın Soru ve Hipotezleri

Araştırmanın ana amacı geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmelerinin pandemi sürecinde uyguladıkları, Covid-19 önlemlerinin, müşteri memnuniyeti ve kalite algısı üzerinde bir farklılık yaratıp yaratmadığının, karşılaştırmalı olarak sınanmasıdır.

Bu amaçla belirlenen beş hipotez aşağıdaki gibidir:

H1: Covid-19 döneminde, **uçuşa hazırlık sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H2: Covid-19 döneminde, **havaalanı içerisindeki süreçlerde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H3: Covid-19 döneminde, **uçuşa biniş sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H4: Covid-19 döneminde, **Uçak içerisindeki süreçlerde** geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

H5: Covid-19 döneminde, **uçaktan iniş sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

4.4. Veri Toplama Aracı

Araştırmada, araştırmacının kendisi tarafından geliştirilen, Covid-19 Etkisinin Kalite Üzerindeki Etkisini Uçuş Süreçleri Bazında Belirleme ölçeği kullanılmıştır.

Ölçeğin birinci bölümünde yaş, cinsiyet, eğitim, gelir, medeni durum olmak üzere demografik sorularla birlikte pandemi sürecinde uçuş yapılan havayolu şirketi bilgisi yer almaktadır. İkinci bölümde ise uçuş süreçleri; uçuşa hazırlık, uçağa biniş, havaalanı içerisi, uçak içerisi ve uçaktan iniş olmak üzere beş alt aşamadan oluşan süreci araştırmak üzere likert ölçek tipinde 26 soru hazırlanmıştır.

4.5. Evren ve Örneklem

Çalışmanın evreni, ülkemizde faaliyette bulunan havayollarının SHGM tarafından ruhsatlandırılan tarifeli ve tarifesiz olmak üzere 7 havayolu işletmesi ile 11.03.2020-10.02.2021 tarihleri arasında ilgili şirketleri kullanan yolcular tarafından oluşturulmuştur. Yolcular en son uçuş yaptıkları havayolunu değerlendirmek üzere anketi cevaplamışlardır. 2020 yılsonu itibarıyla, iç hat, dış hat ve transit olmak üzere toplam yolcu sayısı 81,6 milyon olarak gerçekleşmiştir (SHGM, 2020). Bu veriye dayanarak inceleme dönemi içerisinde uçuş gerçekleştiren yolcu sayısının yaklaşık 75 milyon adet olduğu öngörülmektedir.

Bu bağlamda 1.000.000 ve 300.000.000 adet evren büyüklüğü için %95 güven düzeyinde 384 adet gözlem yeterli bulunmaktadır (Balcı, 2007:95). Çalışmanın örneklemini ise 484 adet gözlemden oluşmaktadır ve bu gözlem sayısı çalışmanın etkin sonuç verebilmesi adına yeterlidir.

4.6. Araştırmanın Kısıtları

Araştırma, zaman ve parasal kısıtlarından dolayı sadece Türkiye'deki geleneksel ve düşük maliyetli havayollarının yolcularına uygulanmıştır. Bundan dolayı araştırmanın sonuçları; şirketin örgüt yapısı, kültürü gibi iş modelinden bağımsız olabilecek değişkenlerin etkileri göz ardı edilmiştir.

4.7. Araştırmanın Bulguları

4.7.1. Güvenilirlik

Testin güvenilirliğini ölçmek üzere belirlenen Cronbach Alfa katsayısı 0,9073'tür. Söz konusu sonuç anketin iç tutarlılığında sorun bulunmadığını ifade etmektedir.

4.7.2. Demografik Verilere İlişkin Frekans Analizi

Araştırmaya katılanların demografik özellikleri analiz edildiğinde (Tablo 6); katılımcıların ağırlıklı olarak 20-29 (%49) yaş arası ve 30-39 (%25) yaş aralığında bireylerden oluştuğu görülmektedir. Cinsiyet dağılımında erkeklerin (%56) kadınlardan (%44) fazla olduğu görülmektedir. Medeni duruma göre dağılımında bekar katılımcıların daha fazla olduğu (%63) olduğu tespit edilmiştir. Eğitim dağılımında lisans mezunlarının (%51) fazla olduğu görülmektedir. Gelir dağılımına göre 5.000 TL ve altı geliri olan katılımcılar, toplamın %44'ünü oluşturduğu ve 10.000 TL altı gelir elde edenlerin ise toplamın %80'ini oluşturduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6. Demografik Verilere İlişkin Frekans Analizi

	Demografi	Frekans	Yüzde
Yaş	19 ve altı	12	2%
	20-29	239	49%
	30-39	120	25%
	40-49	73	15%
	50-59	29	6%
	60-69	8	2%
	70 ve üzeri	3	1%
	Genel Toplam	484	100%
Cinsiyet	Erkek	273	56%
	Kadın	211	44%
	Genel Toplam	484	100%
Medeni Durum	Bekar	307	63%
	Evli	177	37%
	Genel Toplam	484	100%
Eğitim	Doktora	21	4%
	İlköğretim	12	2%
	Lisans	247	51%
	Lise	37	8%

	Ön Lisans	91	19%
	Yüksek Lisans	76	16%
	Genel Toplam	484	100%
Gelir	5.000 TL ve altı	213	44%
	5.001-10.000 TL	175	36%
	10.001-15.000 TL	47	10%
	15.001-20.000 TL	21	4%
	20.001 TL ve üzeri	28	6%
	Genel Toplam	484	100%
Uçuş Yapılan Havayolu	Diğer	84	17%
	Pegasus Hava Yolları	182	38%
	Türk Hava Yolları	218	45%
	Genel Toplam	484	100%

4.7.3. Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların anket sorularına verdiği cevaplar incelendiğinde en yüksek ortalamanın (Ort:4,136; ss: 0,857) ‘Kabin ekiplerinin hijyen kurallarına uygun ekipmana sahiptir’ önermesi olduğu, en düşük ortalamanın ise (Ort:2,810; ss:1,295) ‘Uçaktan inişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı’ önermesi olduğu tespit edilmiştir. Veriler incelendiğinde en büyük standart sapmanın (ss: 1,295) ‘Uçaktan inişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı’ önermesi olduğu ve en düşük standart sapmanın ise (ss: 0,112) ‘Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında uçuşa hazırlık süreçlerinde’ aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum’ önermesi olduğu tespit edilmiştir (Tablo 7).

Tablo 7.Tanımlayıcı İstatistikler Tablosu

			Gözlem	Ort.	Standart Sapma	Min	Maks
Uçuşa Hazırlık	Q1	A1-Online check-in esnasında Covid-19 seyahat kuralları ve kısıtlamaları ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.	484	3,822	1,004	1	5
	Q2	A2-Teması azaltmak amacıyla yapılan uçak içi kabin bagajı uygulamaları yeterliydi.	484	3,459	1,176	1	5
	Q3	A3-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında uçuşa hazırlık süreçlerinde’ aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.	484	3,488	0,112	1	5

Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4	B1-Kontuarlarda temassız check-in ve bagaj teslim işlemi hijyen açısından yeterliydi.	484	3,758	1,002	1	5
	Q5	B2-Kiosklardan temassız self check-in işlemi (yolcuların biniş işlemlerini kendilerinin yapması) ve bagaj teslimi hijyen açısından yeterliydi.	483	3,752	0,975	1	5
	Q6	B3-Kontuardan bekleme salonuna kadar olan süreçte sosyal mesafeye kurallarına uygun önlemler alınmıştı	484	3,430	1,182	1	5
	Q7	B4-Hizmet noktalarındaki masalarda yer personeli ile yolcular arasında bulunan koruyucu siperlikler hijyen açısından güven verdi.	484	3,702	0,998	1	5
	Q8	B5-Havayolu yer hizmetleri personeli hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti (maske, eldiven, siperlik vs.).	484	4,027	0,915	1	5
	Q9	B6-Havayolu yer hizmetleri personeli Covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti.	484	3,897	0,874	1	5
	Q10	Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında havaalanı içerisindeki süreçlerde' aldığı önlemler nedeniyle hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.	484	3,612	1,029	1	5
Uçağa Biniş	Q11	C1-Kabin ekipleri hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti (maske, eldiven, siperlik vs.).	484	4,136	0,857	1	5
	Q12	C2- Uçağa biniş kontrolleri temassız bir şekilde gerçekleşti.	484	3,603	1,096	1	5
	Q13	C3-Uçağa binişler körükte veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı.	484	2,996	0,127	1	5
	Q14	C4-Uçağa binişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı.	484	2,952	1,263	1	5
	Q15	C5-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında uçağa biniş süreçlerinde' aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.	484	3,401	1,133	1	5
Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16	D1-Uçakta bütün temas noktaları (masalar, koltuk kolçakları, kemerler, ekranlar, kumandalar, baş üstü dolapları vs.) temizdi.	484	3,810	0,938	1	5
	Q17	D2-Uçaklarda bulunan HEPA (Yüksek Verimli Partikül Hava Filtresi) filtreleme sistemi olması bana güven verdi.	484	3,845	1,035	1	5
	Q18	D3-İkramlar, hijyen kurallarına uygun olarak servis edildi.	484	3,890	0,969	1	5
	Q19	D4-Menü, gazete ve dergi gibi basılı yayınların kaldırılması hijyen açısından yeterliydi.	484	3,742	1,058	1	5
	Q20	D5-Uçak içerisinde Covid-19 ile ilgili yeterince, bilgilendirme yapıldı.	484	3,983	0,882	1	5
	Q21	D6-Uçuş ekibi Covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti.	484	4,039	0,842	1	5

	Q22	D7-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında uçak içerisinde' alınan önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.	484	3,663	1,073	1	5
Uçuştan İniş	Q23	E1-Uçaktan inişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı.	484	2,810	1,295	1	5
	Q24	E2-Uçaktan inişler körük veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı.	484	2,837	0,126	1	5
	Q25	E3-Bagaj alım noktalarında sosyal mesafe kurallarına uyuldu.	484	2,890	1,240	1	5
	Q26	E4-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında Uçaktan İniş süreçlerinde' alınan önlemler nedeniyle hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.	484	3,283	1,162	1	5

Ana süreçlerde, Covid-19 kapsamında alınan önlemlerin hizmet kalite algısı ve müşteri memnuniyetine havayolu şirketi ayırımı olmaksızın katkısına yönelik anket sonuçlarına göre uçağa hazırlık sürecinde, söz konusu önlemlerin olumlu katkısına katılıyorum ve tamamen katılıyorum şeklinde görüş bildirenlerin yüzdesi; %60 olarak gerçekleşmiştir. Söz konusu oran, havaalanı içerisindeki süreçleri için %63, Uçağa binış süreçlerinde; %54, uçak içerisindeki süreçlerde, %64, ve iniş süreçlerinde %50 olarak belirlenmiştir (Tablo 8 ve Tablo 9). Bu sonuçlara göre en başarısız sürecin iniş, en başarılı sürecin ise uçak içerisindeki süreçler olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 8. Ana Süreçler Genel Sonuçları

	Uçuşa Hazırlık Süreci	Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Uçağa Biniş Süreçleri	Uçak İçerisindeki Süreçler	İniş Süreçleri
Katılıyorum	206	220	183	202	175
Katılmıyorum	80	56	71	59	88
Kesinlikle Katılıyorum	82	85	76	108	66
Kesinlikle Katılmıyorum	27	19	35	19	41
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	89	104	119	96	114
Genel Toplam	484	484	484	484	484

Tablo 9. Ana Süreçler Yüzdesel Sonuçları

	Uçuşa Hazırlık Süreci	Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Uçağa Biniş Süreçleri	Uçak İçerisindeki Süreçler	İniş Süreçleri
Katılıyorum	43%	45%	38%	42%	36%
Katılmıyorum	17%	12%	15%	12%	18%
Kesinlikle Katılıyorum	17%	18%	16%	22%	14%
Kesinlikle Katılmıyorum	6%	4%	7%	4%	8%
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	18%	21%	25%	20%	24%

4.7.4. Farklılık Analizleri

Düşük maliyetli ve geleneksel havayolu şirketlerinin pandemi sürecinde aldıkları Covid-19 önlemlerinin müşteri memnuniyeti ve kalite algısı üzerindeki etkilerinin farklılaşıp farklılaşmadığını analiz etmek üzere ANOVA testi uygulanmıştır. Gözlemler içerisinde THY geleneksel havayollarını temsilen, Pegasus düşük maliyetli havayollarını temsilen seçilmiş, bu iki şirket dışındaki tüm şirketler ise ‘diğer’ başlığı altında ele alınmıştır.

Süreçler bazında havayolu işletmelerinin genel değerlendirmeleri incelendiğinde, ‘Uçuşa Hazırlık, Havaalanı İçerisindeki Süreçler, Uçağa Biniş, Uçak İçerisindeki Önlemler ve Uçaktan İniş’ olmak üzere (Tablo 10) tüm süreçlerde en yüksek sonucu elde eden işletmenin Pegasus Hava yolları olduğu görülmesine rağmen yapılan ANOVA testi sonucunda (Tablo 10) bu farklılıklar istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 10. Havayolu İşletmesi Bazında Covid-19 Önlemlerinin Hizmet Kalitesine Katkısı Ortalamaları

Alt_testler	Varyansın Kaynağı	Diğer	Pegasus	THY	Genel Toplam
Uçuşa Hazırlık	Q1-Covid-19 Hakkında Bilgilendirme	3,667	3,940	3,784	3,822
	Q2- Teması Azaltma Uygulamaları	3,345	3,549	3,427	3,459
	Q3-Uçuşa Hazırlık Önlemleri Genel Değerlendirmesi	3,405	3,659	3,376	3,488

Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4-Kontuar İşlemlerinde Hijyen	3,643	3,874	3,706	3,758
	Q5-Kiosklardan temassız check-in işlemi	3,595	3,890	3,696	3,752
	Q6- Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,369	3,495	3,399	3,430
	Q7-Koruyucu Siperlik Kullanımı	3,536	3,731	3,743	3,702
	Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	3,810	4,099	4,050	4,027
	Q9- Yer Hizmetleri Personelinin Covid-19 ile İlgili yeterli Bilgi Sahibi Olması	3,810	3,995	3,849	3,897
	Q10- Havaalanı İçerisi Süreçleri Genel Değerlendirme	3,512	3,742	3,541	3,612
Uçağa Biniş	Q11-Kabin Ekiplerinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	3,929	4,209	4,156	4,136
	Q12-Temassız Uçağa Biniş	3,548	3,571	3,651	3,603
	Q13-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,048	2,901	3,055	2,996
	Q14-Uçağa Binişte Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,143	2,885	2,936	2,952
	Q15-Uçağa Biniş Genel Değerlendirme	3,310	3,440	3,404	3,401
Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16-Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği	3,655	3,835	3,849	3,810
	Q17-HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven	3,643	3,945	3,839	3,845
	Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi	3,667	3,945	3,931	3,890
	Q19-Hijyen Açısından Basılı Yayınların Kaldırılması	3,524	3,874	3,716	3,742
	Q20-Uçak İçerisinde Covid-19 ile İlgili Bilgilendirmenin Yeterliliği	3,821	4,060	3,982	3,983
	Q21-Uçuş Ekibin Covid-19 ile İlgili Bilgi Yeterliliği	3,988	4,082	4,023	4,039
	Q22-Uçak İçerisinde Alınan Önlemler Genel Değerlendirme	3,500	3,758	3,647	3,663
Uçaktan İniş	Q23-İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,024	2,786	2,748	2,810
	Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,012	2,764	2,830	2,837
	Q25-Bagaj Alım Noktalarında Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	2,988	2,835	2,899	2,890
	Q26- Uçaktan İniş Genel Değerlendirme	3,262	3,335	3,248	3,283

4.7.4.1. ANOVA Test Sonuçları

Ankete ait veriler öncelikli olarak tezin ana amacı doğrultusunda farklı iş modeline sahip havayolu şirketleri ile Covid-19 sürecinde seyahat eden yolcular arasında, kalite algısı ve müşteri memnuniyetine dair anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek için tek yönlü varyans analizi (ANOVA) testi uygulanmıştır. ANOVA testi, yaş, eğitim, gelir düzeyi, medeni durum, cinsiyet gibi demografik özelliklerin sonuçlarda bir farklılaşmaya yol açıp açmadığı belirlemek üzere, bahsi geçen unsurlar özelinde yinelenmiştir.

4.7.4.1.1. Havayolu Şirketi Bazında Değerlendirme

Tablo 11. Havayolu Şirketlerine Göre ANOVA Testi Sonuçları

Alt_testler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Uçuşa Hazırlık	Q1-Covid-19 Hakkında Bilgilendirme	1,6426616	0,41066541	0,78	0,5393
	Q2- Teması Azaltma Uygulamaları	2,1992732	0,54981829	1,04	0,3847
	Q3-Uçuşa Hazırlık Önlemleri Genel Değerlendirmesi	2,1087444	0,5271861	1,00	0,4074
Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4-Kontuar İşlemlerinde Hijyen	1,5849938	0,39624844	0,75	0,5573
	Q5-Kiosklardan temassız check-in işlemi	0,55427934	0,13856983	0,26	0,9017
	Q6- Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	0,49707064	0,12426766	0,24	0,9181
	Q7-Koruyucu Siperlik Kullanımı	2,0680921	0,51702303	0,98	0,4178
	Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	6,6283127	1,6570782	3,14	*0,0146
	Q9- Yer Hizmetleri Personelinin Covid-19 ile İlgili yeterli Bilgi Sahibi Olması	3,6017062	0,90042656	1,71	0,1474
	Q10- Havaalanı İçerisi Süreçleri Genel Değerlendirme	2,7551517	0,68878791	1,31	0,2669
Uçağa Biniş	Q11-Kabin Ekiplerinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	4,4543715	1,1135929	2,11	0,0786
	Q12-Temassız Uçağa Biniş	2,8032191	0,70080478	1,33	0,2584

	Q13-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	5,0298493	1,2574623	2,39	0,0508
	Q14-Uçağa Binişte Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	2,0428841	0,51072102	0,97	0,4244
	Q15-Uçağa Biniş Genel Değerlendirme	1,8756814	0,46892035	0,89	0,4702
Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16-Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği	0,66165062	0,16541265	0,31	0,8687
	Q17-HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven	1,5129737	0,37824343	0,72	0,5803
	Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi	5,2692902	1,3173225	2,50	*0,0423
	Q19-Hijyen Açısından Basılı Yayınların Kaldırılması	2,4445947	0,61114868	1,16	0,3284
	Q20-Uçak İçerisinde Covid-19 ile İlgili Bilgilendirmenin Yeterliliği	0,61864092	0,15466023	0,29	0,8822
	Q21-Uçuş Ekibin Covid-19 ile İlgili Bilgi Yeterliliği	4,4336131	1,1084033	2,10	0,0799
	Q22-Uçak İçerisinde Alınan Önlemler Genel Değerlendirme	4,0222996	1,0055749	1,91	0,1085
Uçuştan İniş	Q23-İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	1,6531647	0,41329119	0,78	0,5361
	Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	1,157357	0,28933926	0,55	0,6999
	Q25-Bagaj Alım Noktalarında Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	4,6147392	1,1536848	2,19	0,0697
	Q26- Uçaktan İniş Genel Değerlendirme	0,42960991	0,10740248	0,20	0,9363

*%5 anlamlılık düzeyine göre

Havayolu şirketi verileri üzerine uygulanan ANOVA testi sonuçlarına göre, alt süreçlere ait üç adet soruda %5 anlamlılık düzeyinde havayolu işletmesi bazında farklılık arz eden iki adet soru olduğu görülmektedir. Bunlarda ilki Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması, diğeri ise Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi içerikli sorulardır. ANOVA testi sonuçları her ne kadar gruplar arasında sonuçlar açısından anlamlı düzeyde bir farklılık bulup bulunmadığını ortaya koyuyorsa da farkın hangi gruptan kaynaklandığı konusunda

fikir vermemektedir. ANOVA testi ile ortaya konulan farklılık sonucunun kaynağını bulabilmek için Q8 ve Q18 için post-hoc testlerden Scheffe uygulanmıştır (Tablo 12, Tablo 13, Tablo 14, Tablo 15). Hizmet personelinin hijyen sağlayıcı ekipmana sahip olması ve uçak içi ikramların hijyen koşullarına uygun olması noktaların her ikisinde de Pegasus ve THY arasında istatistiki olarak anlamlı bir fark bulunmadığı, buna mukabil diğer havayolu işletmeleri ve Pegasus arasında anlamlı farklılıklar bulunduğu farkın ise Pegasus lehine olduğu belirlenmiştir.

Yapılan analizlere göre oluşturulan hipotezlerin sonuçları aşağıdaki gibidir;

H1: Covid-19 döneminde, **uçuşa hazırlık sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (Kabul).

H2: Covid-19 döneminde, **havaalanı içerisindeki süreçlerde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (Kabul).

H3: Covid-19 döneminde, **uçuşa biniş sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (Kabul).

H4: Covid-19 döneminde, **Uçak içerisindeki süreçlerde** geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (Kabul).

H5: Covid-19 döneminde, **uçaktan iniş sürecinde**, geleneksel havayolu işletmeleri ve düşük maliyetli havayolu işletmeleri tarafından alınan önlemlerin, bahsi geçen

havayolu işletmelerinin kalite algısı üzerinde yarattığı etkiler arasında, istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (Kabul).

Havayolu Bazında Scheffe Analiz Sonuçları-Q8

Tablo 12. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q8

	Diğer	Pegasus
Pegasus	0,289 (0,056)	
THY	0,241 (0,121)	-0,484 (0,869)

Tablo 13. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q8

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
Pegasus	4,098	0,828	182
THY	4,050	0,998	218
Diğer	3,809	0,843	84

Tablo 14. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q18

	Diğer	Pegasus
Pegasus	.278 (0.093)	
THY	.264 (0.104)	-0.139 (0.990)

Tablo 15. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q18

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
Pegasus	3,945	0,962	182
THY	3,931	0,997	218
Diğer	3,666	0,883	84

4.7.4.1.2. Yaşa Göre Değerlendirme

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre yaş değişkeni bağlamında önermelere verilen cevaplar arasında alt süreçte yalnızca ‘Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum’ (Q24) bazında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Tablo 16. Yaşa Göre ANOVA Testi Sonuçları

Alt_testler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Uçuşa Hazırlık	Q1-Covid-19 Hakkında Bilgilendirme	5,4033351	1,3508338	1,14	0,3389
	Q2- Teması Azaltma Uygulamaları	2,8495057	0,71237643	0,60	0,6633
	Q3-Uçuşa Hazırlık Önlemleri Genel Değerlendirmesi	3,8450291	0,96125727	0,81	0,5202
Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4-Kontuar İşlemlerinde Hijyen	1,8952577	0,47381443	0,40	0,8096
	Q5-Kiosklardan temassız check-in işlemi	3,1002409	0,77506023	0,65	0,6257
	Q6- Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	2,9567233	0,73918084	0,62	0,6472
	Q7-Koruyucu Siperlik Kullanımı	11,243836	2,8109589	2,36	0,0525
	Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	3,3006509	0,82516273	0,69	0,5963
	Q9- Yer Hizmetleri Personelinin Covid-19 ile İlgili yeterli Bilgi Sahibi Olması	3,6270641	0,90676602	0,76	0,5499
	Q10- Havaalanı İçerisi Süreçleri Genel Değerlendirme	0,41005093	0,10251273	0,09	0,9867
Uçağa Biniş	Q11-Kabin Ekiplerinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	6,1511504	1,5377876	1,29	0,2719
	Q12-Temassız Uçağa Biniş	1,3789637	0,34474092	0,29	0,8844
	Q13-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	1,895887	0,47397175	0,4	0,8095
	Q14-Uçağa Binişte Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	9,1170722	2,2792681	1,92	0,1068
	Q15-Uçağa Biniş Genel Değerlendirme	4,5666787	1,1416697	0,96	0,4291

Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16-Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği	3,7021328	0,92553321	0,78	0,5396
	Q17-HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven	4,910793	1,2276983	1,03	0,3900
	Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi	3,680641	0,92016026	0,77	0,5425
	Q19-Hijyen Açısından Basılı Yayınların Kaldırılması	1,4555986	0,36389965	0,31	0,8738
	Q20-Uçak İçerisinde Covid-19 ile İlgili Bilgilendirmenin Yeterliliği	7,742041	1,9355103	1,63	0,1664
	Q21-Uçuş Ekibin Covid-19 ile İlgili Bilgi Yeterliliği	0,99367121	0,2484178	0,21	0,9334
	Q22-Uçak İçerisinde Alınan Önlemler Genel Değerlendirme	5,7802466	1,4450617	1,22	0,3036
Uçuştan İniş	Q23-İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	7,8690765	1,9672691	1,66	0,1598
	Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	14,453173	3,6132932	3,04	*0,0174
	Q25-Bagaj Alım Noktalarında Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,5639536	0,8909884	0,75	0,5587
	Q26- Uçaktan İniş Genel Değerlendirme	10,083766	2,5209415	2,12	0,0776

Yaşa Göre Scheffe Analiz Sonuçları-Q24

Aşağıdaki tablolarda anlamlı farklılıkların hangi alt gruplardan oluştuğunu anlamak amacıyla Scheffe analizi yapılmıştır. ANOVA test sonucu olasılık değeri 0,05'in altında olan ve yaşa göre anlamlı farklılığın söz konusu olduğu sonucuna ulaşılan Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum sorusu için post hoc karşılaştırma tekniklerinden Scheffe testine karar verilmeden önce Levene testi uygulanmış ($W50 = 0.65330167$ $df(6, 477)$ $Pr > F = 0.68748473$) ve grup dağılımlarının varyanslarının homojen olduğuna karar verilmiş ve bu durumda en etkin sonuç veren Scheffe testi uygulanmıştır (Tablo 17-18). Analiz sonuçlarına göre farklı eğitim düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı herhangi bir fark bulunamamıştır.

Tablo 17. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q24

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
19 ve altı	3,5833333	1,0836247	12
20-29	2,9330544	1,2484089	239
30-39	2,5833333	1,2674552	120
40-49	2,9452055	1,2235015	73
50-59	2,4482759	1,2126184	29
60-69	3,125	1,5526475	8
70 ve üzeri	2,6666667	1,1547005	3

Tablo 18. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q24

	19 ve altı	20-29	30-39	40-49	50-59	60-69
20-29	-0,650279 (0,796)					
30-39	-1 (0,323)	-0,349721 (0,395)				
40-49	-0,638128 (0,846)	0,012151 (1,000)	0,361872 (0,702)			
50-59	-1,13506 (0,321)	-0,484779 (0,690)	-0,135057 (1,000)	-0,49693 (0,772)		
60-69	-0,458333 (0,996)	0,191946 (1,000)	0,541667 (0,965)	0,179795 (1,000)	0,676724 (0,933)	
70 ve üzeri	-0,916667 (0,972)	-0,266388 (1,000)	0,083333 (1,000)	-0,278539 (1,000)	0,218391 (1,000)	-0,458333 (1,000)

4.7.4.1.3. Cinsiyete Göre Değerlendirme

Yapılan t testi sonuçlarına göre cinsiyet durumu değişkeni bağlamında önermelere verilen cevaplar arasında alt süreçler (Q3, Q13, Q14, Q21, Q22, Q23, Q24) bazında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir. Ortalamalar incelendiğinde Q21 dışında anlamlı farklılık çıkan tüm önermelerde kadınların daha fazla ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.

Tablo 19. Cinsiyete Göre t Testi Sonuçları

			Erkek			Kadın			T	P
			Gözlem	Ort.	Standart Sapma	Gözlem	Ort.	Standart Sapma		
Uçuşa Hazırlık	Q1	A1-Online check-in esnasında Covid-19 seyahat kuralları ve kısıtlamaları ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı	273	3,875	1,032	211	3,753	0,964	1.327	0.093
	Q2	A2-Teması azaltmak amacıyla yapılan uçak içi kabin bagajı uygulamaları yeterliydi	273	3,465	1,188	211	3,450	1,163	0.1390	0.445
	Q3	A3-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında uçuşa hazırlık süreçlerinde' aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum	273	3,392	1,146	211	3,611	1,078	-2.139	*0,017
Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4	B1-Kontuarlarda temassız check-in ve bagaj teslim işlemi hijyen açısından yeterliydi	273	3,773	,985	211	3,739	1,025	0,369	0,356
	Q5	B2-Kiosklardan temassız self check-in işlemi	273	3,751	1,009	211	3,752	,931	-0,011	0,495

		(yolcuların binış işlemlerini kendilerinin yapması) ve bagaj teslimi hijyen açısından yeterliydi								
Q6	B3-Kontuardan bekleme salonuna kadar olan süreçte sosyal mesafeye kurallarına uygun önlemler alınmıştı	273	3,406	1,185	211	3,459	1,180	0.0000	1	
Q7	B4-Hizmet noktalarındaki masalarda yer personeli ile yolcular arasında bulunan koruyucu siperlikler hijyen açısından güven verdi	273	3,725	1,004	211	3,673	,991	0.5682	0.2851	
Q8	B5-Havayolu yer hizmetleri personeli hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti, (maske, eldiven, siperlik vs.)	273	4,023	,966	211	4,033	,847	-0,119	0.547	
Q9	B6-Havayolu yer hizmetleri personeli Covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti	273	3,894	,887	211	3,900	,859	-0,075	0.470	
Q10	B7-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında havaalanı içerisindeki	273	3,589	1,018	211	3,639	1,043	-0,522	0,301	

		süreçlerde' aldığı önlemler nedeniyle hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum								
Uçağa Binış	Q 11	C1-Kabin ekipleri hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti, (maske, eldiven, siperlik vs.)	273	4,0916	,872	211	4,194	,837	-1,295	0,097
	Q 12	C2- Uçağa binış kontrolleri temassız bir şekilde gerçekleşti	273	3,564	1,117	211	3,654	1,068	-0,8959	0,185
	Q13	C3-Uçağa binışler körükte veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı	273	2,912	1,257	211	3,104	1,276	-1,655	*0,049
	Q14	C4-Uçağa binışler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı	273	2,857	1,253	211	3,076	1,266	-1,898	*0,029
	Q15	C5-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında uçağa binış süreçlerinde' aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum	273	3,374	1,137	211	3,436	1,129	-0,597	0,275
Uçak İçerisinin Kalitesi	Q16	D1-Uçakta bütün temas noktaları	273	3,773	,977	211	3,857	,883	-0,9778	0,164

		masalar, koltuk kolçakları, kemerler, ekranlar, kumandalar, baş üstü dolapları vs.) temizdi								
Q17	D2-Uçaklarda bulunan HEPA (Yüksek Verimli Partikül Hava Filtresi) filtreleme sistemi olması bana güven verdi	273	3,842	1,061	211	3,848	1,003	-0,063	0,474	
Q18	D3-İkramlar, hijyen kurallarına uygun olarak servis edildi	273	3,875	1,007	211	3,910	,918	-0,394	0,347	
Q19	D4-Mentü, gazete ve dergi gibi basılı yayınların kaldırılması hijyen açısından yeterliydi	273	3,674	1,111	211	3,829	,9804	-1,601	0,055	
Q20	D5-Uçak içerinde Covid-19 ile ilgili yeterince, bilgilendirme yapıldı	273	3,971	,903	211	4,062	,737	-1,189	0,117	
Q21	D6-Uçuş ekibi Covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti	273	4,022	,915	211	3,725	1,010	3,383	*0,0004	
Q22	D7-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında uçak içerisinde' alınan önlemler nedeniyle,	273	3,615	1,119	211	3,858	,883	-2,591	*0,005	

		hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum								
Uçuştan İniş	Q23	E1-Uçaktan inişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı	273	2,699	1,322	211	2,953	1,249	-2,147	*0,016
	Q24	E2-Uçaktan inişler körük veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı	273	2,736	1,264	211	2,967	1,244	-2,007	*0,023
	Q25	E3-Bagaj alım noktalarında sosyal mesafe kurallarına uyuldu	273	2,897	1,268	211	2,882	1,207	0,131	0,447
	Q26	E4-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun 'pandemi ile mücadele noktasında Uçaktan İniş süreçlerinde' alınan önlemler nedeniyle hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum	273	3,256	1,163	211	3,318	1,162	-0,582	0,2803

4.7.4.1.4. Eğitim Durumuna Göre Değerlendirme

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre eğitim durumu değişkeni bağlamında önermelere verilen cevaplar arasında alt süreç olan '*Teması Azaltma Uygulamaları*' (Q2) bazında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Tablo 20. Eğitim Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Alt_testler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Uçuşa Hazırlık	Q1-Covid-19 Hakkında Bilgilendirme	2,8452206	0,71130515	0,40	0,8116
	Q2- Teması Azaltma Uygulamaları	18,369943	4,5924858	2,56	*0,0385
	Q3-Uçuşa Hazırlık Önlemleri Genel Değerlendirmesi	9,2646908	2,3161727	1,29	0,2737
Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4-Kontuar İşlemlerinde Hijyen	1,6205982	0,40514956	0,23	0,9241
	Q5-Kiosklardan temassız check-in işlemi	6,3779011	1,5944753	0,89	0,4715
	Q6- Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	11,688221	2,9220553	1,63	0,1669
	Q7-Koruyucu Siperlik Kullanımı	8,9545416	2,2386354	1,25	0,2910
	Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	6,2046237	1,5511559	0,86	0,4861
	Q9- Yer Hizmetleri Personelinin Covid-19 ile İlgili yeterli Bilgi Sahibi Olması	3,5643821	0,89109551	0,50	0,7388
	Q10- Havaalanı İçerisi Süreçleri Genel Değerlendirme	2,912183	0,72804576	0,41	0,8049
Uçağa Biniş	Q11-Kabin Ekiplerinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	2,2387981	0,55969952	0,31	0,8703
	Q12-Temassız Uçağa Biniş	4,8005199	1,20013	0,67	0,6146
	Q13-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	6,7315833	1,6828958	0,94	0,4427
	Q14-Uçağa Binişte Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	6,5232031	1,6308008	0,91	0,4595
	Q15-Uçağa Biniş Genel Değerlendirme	6,4866444	1,6216611	0,90	0,4625
Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16-Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği	3,6437087	0,91092717	0,51	0,7307
	Q17-HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven	10,166777	2,5416943	1,41	0,2284
	Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi	11,99157	2,9978924	1,67	0,1566
	Q19-Hijyen Açısından Basılı Yayınların Kaldırılması	5,0809605	1,2702401	0,71	0,5876

	Q20-Uçak İçerisinde Covid-19 ile İlgili Bilgilendirmenin Yeterliliği	4,2481638	1,0620409	0,59	0,6693
	Q21-Uçuş Ekibin Covid-19 ile İlgili Bilgi Yeterliliği	3,7010963	0,92527406	0,51	0,7248
	Q22-Uçak İçerisinde Alınan Önlemler Genel Değerlendirme	4,4785029	1,1196257	0,62	0,6463
Uçuştan İniş	Q23-İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	3,1933004	0,79832509	0,44	0,7766
	Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	13,703743	3,4259358	1,91	0,1086
	Q25-Bagaj Alım Noktalarında Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	4,0570125	1,0142531	0,56	0,6886
	Q26- Uçaktan İniş Genel Değerlendirme	16,558078	4,1395194	2,30	0,0580

Aşağıdaki tablolarda anlamlı farklılıkların hangi alt gruplardan oluştuğunu anlamak amacıyla Scheffe analizi yapılmıştır. ANOVA test sonucu olasılık değeri 0,05'in altında olan ve gelir grupları bazında anlamlı farklılığın söz konusu olduğu sonucuna ulaşılan Q2- Teması Azaltma Uygulamaları sorusu için Scheffe analizi yapılmıştır (Tablo 21-22). Post Hoc karşılaştırma tekniklerinden Scheffe testine karar verilmeden önce Levene testi uygulanmış $W_{50} = 1.6626376$ $df(5, 478)$ $Pr > F = 0.14209534$ ve grup dağılımlarının varyanslarının homojen olduğuna karar verilmiş ve bu durumda en etkin sonuç veren Scheffe testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre farklı eğitim düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı herhangi bir fark bulunamamıştır.

Eğitim Durumuna Göre Scheffe Analiz Sonuçları-Q2

Tablo 21. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q2

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
Doktora	3,6190476	0,97345727	21
İlkretim	4	0,95346259	12
Lisans	3,3157895	1,2187032	247
Lise	3,7837838	0,91697374	37
n Lisans	3,5934066	1,1830096	91
Yüksek Lisans	3,4736842	1,1715936	76

Tablo 22. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q2

	Doktora	İlkretim	Lisans	Lise	nlisans
İlkretim	0,380952 (0,976)				
Lisans	-0,303258 (0,934)	-0,684211 (0,562)			
Lise	0,164736 (0,998)	-0,216216 (0,997)	0,467994 (0,399)		
n Lisans	-0,025641 (1,000)	-0,406593 (0,937)	0,277617 (0,587)	-0,190377 (0,983)	
Yüksek Lisans	-0,145363 (0,998)	-0,526316 (0,835)	0,157895 (0,957)	-0,3101 (0,882)	-0,119722 (0,994)

4.7.4.1.5. Gelire Göre Değerlendirme

Yapılan ANOVA testi sonuçlarına göre gelir değişkeni bağlamında önermelere verilen cevaplar arasında alt süreçler (Q16, Q17, Q23) bazında istatistiksel olarak anlamlı bir fark tespit edilmiştir.

Tablo 23. Gelire Göre ANOVA Testi Sonuçları

Alt_testler	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	P
Uçuşa Hazırlık	Q1-Covid-19 Hakkında Bilgilendirme	8,1661814	2,0415454	1,79	0,1302
	Q2- Teması Azaltma Uygulamaları	1,3746824	0,3436706	0,3	0,8771
	Q3-Uçuşa Hazırlık Önlemleri Genel Değerlendirmesi	6,4950593	1,6237648	1,42	0,2256
Havaalanı İçerisindeki Süreçler	Q4-Kontuar İşlemlerinde Hijyen	1,5849938	0,8981353	0,79	0,5340
	Q5-Kiosklardan temassız check-in işlemi	0,55427934	0,60532496	0,53	0,7134
	Q6- Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	0,49707064	0,97541914	0,85	0,4912
	Q7-Koruyucu Siperlik Kullanımı	2,0680921	0,23121937	0,2	0,9368
	Q8-Yer Hizmetleri Personelinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	6,6283127	0,32270544	0,28	0,8891
	Q9- Yer Hizmetleri Personelinin Covid-19 ile İlgili yeterli Bilgi Sahibi Olması	3,6017062	0,66765302	0,59	0,6736
	Q10- Havaalanı İçerisi Süreçleri Genel Değerlendirme	2,7551517	0,75824503	0,66	0,6170
Uçağa Biniş	Q11-Kabin Ekiplerinin Hijyen Sağlayıcı Ekipmana Sahip Olması	4,4543715	0,09661352	0,08	0,9871
	Q12-Temassız Uçağa Biniş	2,8032191	2,115542	1,85	0,1179
	Q13-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	5,0298493	0,23667446	0,21	0,9342
	Q14-Uçağa Binişte Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	2,0428841	2,5813173	2,26	0,0619
	Q15-Uçağa Biniş Genel Değerlendirme	1,8756814	0,5083273	0,45	0,7757
Uçak İçerisindeki Önlemler	Q16-Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği	0,66165062	3,1812701	2,79	*0,0263
	Q17-HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven	1,5129737	3,0977346	2,71	*0,0297
	Q18-İkramların Hijyen Kurallarına Uygun Servisi	5,2692902	0,90091872	0,79	0,5325
	Q19-Hijyen Açısından Basılı Yayınların Kaldırılması	2,4445947	0,70414411	0,62	0,6505

	Q20-Uçak İçerisinde Covid-19 ile İlgili Bilgilendirmenin Yeterliliği	0,61864092	0,14379247	0,13	0,9730
	Q21-Uçuş Ekibin Covid-19 ile İlgili Bilgi Yeterliliği	4,4336131	0,87627902	0,77	0,5466
	Q22-Uçak İçerisinde Alınan Önlemler Genel Değerlendirme	4,0222996	1,8875087	1,65	0,1600
Uçuştan İniş	Q23-İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	1,6531647	3,0199041	2,65	*0,0332
	Q24-Körük ve Apronda Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	1,157357	1,1622765	1,02	0,3975
	Q25-Bagaj Alım Noktalarında Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum	4,6147392	1,1597603	1,02	0,3986
	Q26- Uçaktan İniş Genel Değerlendirme	0,42960991	1,5737908	1,38	0,2404

Gelire Göre Scheffe Analiz Sonuçları-Q16-Q17-Q23

Aşağıdaki tablolarda anlamlı farklılıkların hangi alt gruplardan oluştuğunu anlamak için ANOVA test sonucu olasılık değeri 0,05'in altında olan ve gelir grupları bazında anlamı farklılığın söz konusu olduğu sonucuna ulaşılan Q16- Uçaktaki Temas Noktalarının Temizliği (Tablo 24-25), Q17- HEPA Filtreleme Sisteminin Sağladığı Güven (Tablo 26-27) ve Q23- İnişlerde Sosyal Mesafe Kurallarına Uyum (Tablo 28-29 soruları için Scheffe analizi yapılmıştır. Post Hoc karşılaştırma tekniklerinden Scheffe testine karar verilmeden önce Levene testi uygulanmış; ($W_{50} = 1.3815605$ $df(4, 479)$ $Pr > F = 0.23919775$ $W_0 = 0.21263583$, $W_{50} = 0.74087078$ $df(4, 479)$ $Pr > F = 0.56445528$, $W_{50} = 0.38986678$ $df(4, 479)$ $Pr > F = 0.81593049$) ve grup dağılımlarının varyanslarının homojen olduğuna karar verilmiş ve bu durumda en etkin sonuç veren Scheffe testi uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre farklı gelir grupları arasında istatistiki olarak anlamlı herhangi bir fark bulunamamıştır.

Tablo 24. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q16

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
5.000 TL ve altı	3,8685446	0,84205288	213
5.001-10.000 TL	3,8285714	0,93727761	175
10.001-15.000 TL	3,7659574	1,1075387	47
15.001-20.000 TL	3,4761905	1,1233453	21
20.001 TL ve üzeri	3,5714286	1,1362241	29

Tablo 25. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q16

	5.000 TL ve altı	5.001-10.000 TL	10.001-15.000 TL	15.001-20.000 TL
5.001-10.000 TL	-0,039973 (0,996)			
10.001-15.000 TL	-0,102587 (0,977)	-0,062614 (0,997)		
15.001-20.000 TL	-0,392354 (0,500)	-0,352381 (0,617)	-0,289767 (0,846)	
20.001 TL ve üzeri	-0,297116 (0,646)	-0,257143 (0,768)	-0,194529 (0,944)	0,095238 (0,998)

Tablo 26. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q17

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
5.000 TL ve altı	3,8075117	1,0883343	213
5.001-10.000 TL	3,8342857	1,028877	175
10.001-15.000 TL	4,0851064	0,88045905	47
15.001-20.000 TL	3,7142857	1,0555973	21
20.001 TL ve üzeri	3,8928571	0,87514171	28

Tablo 27. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q17

	5.000 TL ve altı	5.001-10.000 TL	10.001-15.000 TL	15.001-20.000 TL
5.001-10.000 TL	0,26774 (0,999)			
10.001-15.000 TL	0,277595 (0,598)	0,250821 (0,704)		
15.001-20.000 TL	-0,093226 (0,997)	-0,12 (0,993)	-0,370821 (0,761)	
20.001 TL ve üzeri	0,085345 (0,997)	0,058571 (0,999)	-0,192249 (0,962)	0,178571 (0,986)

Tablo 28. Scheffe Analiz Sonuçları 1-Q23

	Ortalama	Standart Sapma	Frekans
5.000 TL ve altı	2,8356808	1,3125821	213
5.001-10.000 TL	2,8171429	1,259786	175
10.001-15.000 TL	2,6808511	1,3690108	47
15.001-20.000 TL	2,7619048	1,3001831	21
20.001 TL ve üzeri	2,8214286	1,3348206	28

Tablo 29. Scheffe Analiz Sonuçları 2-Q23

	5.000 TL ve altı	5.001-10.000 TL	10.001-15.000 TL	15.001-20.000 TL
5.001-10.000 TL	-0,18538 (1,000)			
10.001-15.000 TL	-0,15483 (0,969)	-0,136292 (0,982)		
15.001-20.000 TL	-0,073776 (1,000)	-0,055238 (1,000)	0,081054 (1,000)	
20.001 TL ve üzeri	-0,014252 (1,000)	0,004286 (1,000)	0,140578 (0,995)	0,059524 (1,000)

SONUÇ VE TARTIŞMA

Havayolu işletmeleri sadece fiyat ile rekabet edemez. Hizmet sektörlerinden biri olan havacılıkta faaliyet gösteren işletmelerin müşteri beklentilerini karşılamaları gerekmektedir (Şen & Akpur, 2017). Covid-19 pandemisi ile yolcuların havayolu işletmelerinden beklentileri artmıştır. Covid-19 kapsamında havayolu işletmelerinin uçuşa hazırlık, havalimanı içerisindeki süreçler, uçağa biniş, uçak içerisinde ve uçaktan iniş süreçlerinde aldıkları önlemler yolcuların algılarına göre yeterli gelir, beklentileri karşılanırsa müşteri memnuniyeti artar dolayısıyla havayoluna olan talepte de artış görülebilir. Bu bağlam kapsamında yapılan araştırmada veriler anket tekniği kullanılarak toplanmış, bulgular ilgili istatistiksel yöntemlerce analiz edilmiştir.

Araştırmadan elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, oluşturulan hipotezlerin tamamı desteklenmiştir. Bunun sebebi Parasuraman vd.'nin (1985) çalışmalarında belirttiği üzere beklentinin performansın belirlenmesinde önemli bir değişken olmasından kaynaklı olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda; uçuşa hazırlık süreci, havaalanı içerisindeki süreçler, uçağa biniş süreçleri, uçağa biniş ve uçaktan iniş süreçleri kapsamında geleneksel ve düşük maliyetli havayolları tarafından alınmış önlemlerin, söz konusu işletmeler üzerinde müşteriler tarafından algılanmakta olan kalite algısıyla, bunun müşteri memnuniyeti üzerinde yarattığı etkiler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Yapılan analizler ve değerlendirmeler sonucunda Türkiye'deki iki farklı iş modeli kullanan hava yolları işletmelerinin Covid-19 döneminde aldıkları önlemlerde farklılıklar görülmüştür. Bununla birlikte çalışmada elde edilen veriler göz önünde bulundurulduğunda da iki iş modelinde ortalamaların genel olarak yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Rakamlarla ifade edilirse süreçlerin 5 üzerinden aldığı ortalama memnuniyet ve kalite artış notları; 'Uçuşa Hazırlık'; 3,488, 'Havaalanı İçerisindeki Süreçler'- 3,612, 'Uçağa Biniş'-3,401, Uçak İçi Süreçler'- 3,76 ve 'Uçaktan İniş'- 3,283 olarak belirlenmiştir. Bu sonuçlara göre en başarısız süreç iniş, en başarılı süreç ise uçak içerisindeki süreçler olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda iki farklı iş

modeli kullanan hava yollarını tercih eden yolcuların beklentileri karşılandığı söylenebilir. Ancak özellikle uçaktan iniş süreçlerinde alınan önlemlerin iki iş modeli uygulayan havayolu işletmelerinde de geliştirilmesi gereken noktalar olduğu söylenebilir.

Araştırmanın genel sonuçlarından biri de demografik değişkenlerin performans değerlendirmede istatistiki olarak anlamlı bir fark yaratmadığı sonucudur. Ayrıca ilgi çeken sonuçlardan bir diğeri ise cinsiyet bağlamında, Covid-19 pandemisi döneminde seyahat eden kadın yolcuların, havayolu işletmelerinin ilgili süreçlerde aldığı önlemler kapsamında, erkek yolculardan daha fazla memnuniyet ortalamasına sahip olmasıdır. Söz konusu bulgu, farklı bir çalışmanın araştırma sorusu olarak ele alınıp detaylı bir araştırma konusu oluşturabilecek niteliktedir. Bu çalışmada, sadece Türkiye’de faaliyet gösteren iki farklı iş modeli kullanan hava yollarının karşılaştırılması yapılmıştır. Çalışmada hava yollarının çok sayıda değişkeni (organizasyon yapısı, destinasyonlar vb.) göz ardı edilmiştir. Diğer bir ifadeyle bu çalışmada elde edilen sonuçlar iş modelinden bağımsız farklı değişkenlerden de kaynaklı olabilir. Bundan sonraki araştırmalarda diğer değişkenlerin olası etkilerinde göz önünde bulundurularak yapılması daha detaylı veriler elde edilmesini sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Acar, N., & Nur, R. (2018). Havalimanında Sunulan Hizmetlerin Engelli. *Erciyes İletişim Dergisi*, 5(4), 733-748.
- Akca, M. (2020). Covid-19'un Havacılık Sektörüne Etkisi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 46.
- Akpur, A., & Zengin, B. (2019). İç ve Dış Müşteriler Açısından Kabin Hizmetleri Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *ÇOMÜ Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 29-49.
- Akpur, Z. Y. (2021). Geleneksel Ve Düşük Maliyetli Havayollarının Covid-19'a Karşı Aldığı Önlemlere Yönelik Karşılaştırmalı Bir Araştırma. *19 Mayıs Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(1).
- Altinkurt, T., & Merdivenci, F. (2020). AHP Tabanlı EDAS Yöntemleriyle Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi dergisi*, 12(4), 49-58.
- Anadolu Jet.* (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.anadolujet.com/tr/kurumsal/hakkimizda> adresinden alındı
- Aşık, N. A. (2019). Yerli ve Yabancı Yolcuların Havalimanı Hizmet Kalitesi Algıları: İstanbul Havalimanı Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(4), 2612-2629. doi:10.21325/jotags.2019.490
- Ataman, G., Behram, N. K., & Eşgi, S. (2011). İş amaçlı havayolu pazarında hizmet kalitesinin SERVQUAL modeli ile ölçülmesi ve Türk Hava Yolları 'Business Class' yolcuları üzerine bir araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(26), 73-87.

- Baker, D. M. (2013). Service Quality and Customer Satisfaction in the Airline Industry: In Comparison between Legacy Airlines and Low-Cost Airlines. *Journal of Tourism Research*, 2(1), 67-77.
- Bakir, M., & Atalik, Ö. (2018). Entropi ve Aras Yöntemleriyle Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi. *İşletme Araştırmaları Drgisi*, 617-638.
- Balcı, A. (2007). Sosyal Bilimlerde Araştırma: Yöntem, Teknik ve İlkeler. Beşinci baskı. Ankara: PEGEM A yayıncılık
- Barghi, S. D. (2016). Havayolları Bagaj Hizmet Kalitesi İyileştirme Çalışmalarının Yolcuların Genel Memnuniyeti Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: THY Uygulaması. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Aydın Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı.
- Bezerra, G. C., & Gomes, C. F. (2016). Measuring Airport Service Quality: A Multidimensional Approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85-93.
- Bjelicic, B. (2007). The Business Model of Low Cost Airlines- Past, Present, Future. S. Gross, & A. Schröder (Dü) içinde, *Handbook of Low Cost Airlines*. Göttingen: Erich Schmidt.
- Brochado, A., Rita, P., Oliveira, C., & Oliveira, F. (2019). Airline passengers' perceptions of service quality: themes in online reviews. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 855-873.
- Bulgan, U., & Gürdal, G. (2005). Hizmet Kalitesi Ölçülebilir Mi? *Üniversite ve Araştırma Kütüphanecileri Derneği*.
- Büyüközkan, G., Havle, C.A., Feyzioğlu, O.& Göçer, F.(2020). Havayolu hizmet kalitesinin stratejik analizi için birleşik grup karar verme tabanlı IFCM ve

SERVQUAL yaklaşımı. *Akıllı ve Bulanık Sistemler Dergisi*, 38(1), 859-872.
doi:10.3233/JIFS-179454

Büyüközkan, G., Havle, C. A., & Feyzioğlu, O. (2020). A New Digital Service Quality Model and Its Strategic Analysis in Aviation Industry Using Interval-Valued Intuitionistic Fuzzy AHP. *Journal of Air Transport Management*, 86, 101817.
doi:10.1016/j.jairtraman.2020.101817

Canöz, N. (2017). Türkiye'deki Havayolu İşletmelerinin Hizmet Anlayışlarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20(2).

Cento, A. (2008). *The airline industry: challenges in the 21st century*. Springer Science .

Collison, F. M. (2000). Civil Aviation Authority. J. Jafari (Dü.) içinde, *Encyclopedia of Tourism*. London: Routledge.

Corendon Airlines. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.corendonairlines.com/tr/kurumsal/kurumsal> adresinden alındı

Çırpın, B. K., & Kurt, D. (2016). Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesi Ölçümü. *Journal of Transportation and Logistics*.

Değermen, A. (2006). *Hizmet Ürünlerinde Kalite, Müşteri Tatmini ve Sadakati, Hizmet Kalitesi İle Müşteri Sadakatinin Sağlanması ve GSM Sektöründe Bir Uygulama*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.

Demir, Ü., & Taşer, A. (2020). Havalimanlarındaki Hizmet Yeniliklerinin Hizmet Kalite Algısı ve Yolcu Memnuniyetine Etkileri. *Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(1), 68-87.
doi:10.33905/bseusbed.689404

- Demirel, A. (2020). Yurt İçi Uçuş Yapan Havayolu İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Konusunda Bir Karma Yöntem Çalışması. *Journal of Tourism Intelligence and Smartness*, 3(1), 32-52.
- Dileep, M., & Kurien, A. (2021). *Air Transport and Tourism Interrelationship, Operations and Strategies*. London, New York: by Routledge.
- Doganis, R. (2006). *The airline business* (2. b.). New York: Routledge.
- EASA. (2021). 12 10, 2021 tarihinde Our Mission: Your Safety: <https://www.easa.europa.eu/light/easa> adresinden alındı
- ECAC. (2021). 12 10, 2021 tarihinde About ECAC: <https://www.ecac-ceac.org/about-ecac> adresinden alındı
- Erdoğan, D. (2020). Havaalanı Hizmet Kalitesinin Önem-Performans Analiziyle Değerlendirilmesi: Gaziantep Havalimanı Örneği. *Journal of Aviation Research*, 2(2), 82-100.
- Erel, C. (2020, Aralık 19). *Online Sektör Buluşmaları- Can Erel (Uçak Mühendisi) [Video]*. https://www.youtube.com/watch?v=M8Ore_q6BLI adresinden alındı
- Eroğlu, D. E. (2005). Müşteri Memnuniyeti Ölçüm Modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1), 7-25.
- EUROCONTROL. (2021). 12 10, 2021 tarihinde About us: <https://www.eurocontrol.int/about-us> adresinden alındı
- Freebird Airlines. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.freebirdairlines.com/tr/hakkimizda> adresinden alındı
- Garvin, D. A. (1998). *Managing Quality*. New York: The Free Press.

- Gerede, E. (2017). Havayolu İşletmelerinin Sınıflandırılması ve Konumlanmaları. A. E. Sarılgan, vd., E. Gerede, & A. E. Demirci (Dü) içinde, *Havayolu Yönetimi* (s. 33). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Görkem, O., & Yağcı, K. (2016). Hava Yolu Yolcularının Kabiniçi Hizmet Algılarının Değerlendirmesi: Türk Hava Yolları Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 432-447.
- Göv, S. A. (2018). Havacılık Sektöründe Kalite Sistem. *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(2), 391-406.
- Graham, A., Kremarik, F., & Kruse, W. (2020). Attitudes of ageing passengers to air travel since the coronavirus pandemic. *Journal of Air Transport Management*, 101865.
- Grönroos, C. (2000). Service Management and Marketing: a customer relationship management approach.
- Güreş, N., Arslan, S., Yüksel, C. & Yılmaz, H. (2019). Çocuklu Yolcuların Havacılık İşletmelerine Yönelik Beklenti ve Memnuniyetlerinin Araştırılması. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(1), 120-132. doi:10.25287/ohuiibf.440325
- Hatipoğlu, S., & Işık, E. S. (2015). Havayolu Ulaşımında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi:İç Hatlarda Bir Uygulama. *KSÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 293-312.
- IATA. (2020). Covid-19 Updated Impact Assessment. *IATA Press*, 1-9.
- IATA. (2021). 12 10, 2021 tarihinde The Founding of IATA: <https://www.iata.org/en/about/history/> adresinden alındı
- ICAO. (2016). 12 10, 2021 tarihinde Manuel on The Regulation of International Air Transport (Doc 9626): https://www.icao.int/Meetings/a39/Documents/Provisional_Doc_9626.pdf adresinden alındı

ICAO. (2021). 12 10, 2021 tarihinde The History of ICAO and the Chicago Convention: <https://www.icao.int/about-icao/History/Pages/default.aspx> adresinden alındı

ICAO;2021. (2021). 12 06, 2021 tarihinde Effects of Novel Coronavirus (COVID- 19) on Civil Economic Impact Analysis: https://www.icao.int/sustainability/Documents/COVID19/ICAO_Coronavirus_Econ_Impact.pdf. adresinden alındı

İnan, T. T. (2020). *Sivil havacılıkta güncel konular: Sivil havacılık tarihi ve değişen trendler* (1. b.). (H. Bahtiyar, Dü.) İstanbul: Hiperyayın.

İslamoğlu, A. H., & Alnıaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Işıldak, B., & Tunca, M. Z. (2018). Havalimanı Hizmetlerinde Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörler Üzerine Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1), 241-255.

Jiang, H., & Zhang, Y. (2016). An investigation of service quality, customer satisfaction and loyalty in China's airline market. *Journal of Air Transport Management*, 57, 80-88.

Karaarslan, E. (2014). Havayolu Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma: Kabin Hizmetlerinin Müşteri Tercihlerine Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Kavuncubaşı, Ş., & Yıldırım, S. (2010). *Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi* (2 b.). Ankara: Siyasal Kitabevi.

Kazançoğlu, İ. (2011). Havayolu Firmalarında Müşteri Sadakatinin Yaratılmasında Kurum İmajının ve Algılanan Hizmet Kalitesinin Etkisi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 130-158.

- Kekeç, D. (2008). Hizmet Kalitesi Ölçümünde SERVQUAL Ölçeği Ve Otelcilik Sektöründe Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Keleş, M. K., Özdağoğlu, A., & Işıldak, B. (2021). Yolcular Açısından Havalimanlarının Değerlendirilmesine Yönelik Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleriyle Bir Uygulama. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(2), 419-456.
- Khudhair, H. Y., Jusoh, A., Mardan, A., & Nor, K. M. (2019). Quality Seekers as Moderating Effects Between Service Quality and Customer Satisfaction In Airline Industry. *International Review of Management and Marketing*, 9(4), 74-79. doi:10.32479/irmm.8144
- Kokoç, M., & Ersöz, S. (2020). Yükseköğretim Kurumlarının Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi için Kullanılan Ölçek ve Boyutların Araştırılması. *Mühendislik Bilimleri ve Tasarım Dergisi*, 8(4), 1290 – 1302.
- Korkmaz, H. (2013). Müşteri memnuniyetinde kano modeli: Türkiye'deki havayolu yolcuları örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı.
- Korul, V., & Küçükönal, H. (2003). Türk Sivil Havacılık Sisteminin Yapısal Analizi. *Ege Academic Review*, 3(1), 24-38.
- Kotler, P. (2020). *Principles Of Marketing Eighth European Edition* (8. b.). Harlow: Pearson.
- Küçükönal, H., & Korul, V. (2009). Havayolu İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 89.
- Lim, J., & Lee, H. C. (2020). Comparisons of service quality perceptions between full service carriers and low cost carriers in airline travel. *Current Issues in Tourism*, 23(10), 1747-7603. doi:10.1080/13683500.2019.1604638

Madak, S. S., & Salepçioğlu, A. M. (2020). Türk Sivil Havacılık Sektöründe Yolcu Memnuniyeti ve Sadakat İlişkisi: Türk Havayolları Örnek Çalışması. *Sosyal Bilimler Dergisi*(37), 569-592.

Marketing Management: Analysis, Plannig, Implementation and Control (9 b.). (1987). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.

Meyer, A. D. (2020). It won't be business as usual after Covid-19. *Straits Times*, A18-A18.

Mucuk, İ. (1999). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Kitapevi.

Murat, G., & Çelik, N. (2007). ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi. *Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Değerlendirme: Bartın Örneği*, 1-20.

Mutlu, S., & Sertoğlu, A. E. (2018). Düşük Maliyetli ve Tam Hizmet Sunan Havayolları Müşterilerinin Hizmet Kalitesi Beklentilerinin Karşılaştırılması. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(1), 528-550.

Nane, M. (2020, Nisan 01). *PEGASUS UÇUŞLARI NE ZAMAN BAŞLAYACAK? KRİZ NASIL YÖNETİLİYOR?* [Video]. <https://www.youtube.com/watch?v=DqgZQNlc5LE&t=2428s> adresinden alındı

Okumuş, A., & Asil, H. (2007). Havayolu Taşımacılığında Yerli ve Yabancı Yolcuların Memnuniyet Düzeylerine Göre Beklentilerinin İncelenmesi. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 153.

Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. Singapore: The Mc. Graw Hill Inc.

Onur Air. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.onurair.com/tr/kurumsal/detay/Tarihce/4/20/0> adresinden alındı

- Özkan, T. (2021). Covid-19 Sürecinde Havacılık Sektöründe Tüketici Davranışları. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 13(1), 687–700.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Park, E., Jang, Y., Kim, J., Jeong, N.J., Bae, K., & Pobil, Angel P. del. (2019). Determinants of Customer Satisfaction with Airline Services: An Analysis of Customer Feedback Big Data. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 51, 186-190.
- Pegasus Airlines*. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.flypgs.com/faydali-bilgiler/ucusun-icin-bilgiler/koronavirus-onlemleri-ve-dezenfeksiyon-proseduru?=06> adresinden alındı
- Pegasus Havayolları*. (2021). 10 15, 2021 tarihinde <https://www.flypgs.com/pegasus-hakkinda/genel-bakis#filter=.filter-step1> adresinden alındı
- Pehlivanlı, E. A. (2020). Covid-19'un Havalimanları Performansları Üzerine Etkisinin Değerlendirilmesi: Türkiye Havalimanları Örneği. *Turkish Studies*, 15(4), 905-922. <https://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.43897> adresinden alındı
- Pekmezci, T., Demireli, C., & Batman, G. (2015). İç Müsteri Memnuniyeti: Konya Un Fabrikalarında Bir Uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22.
- Prentice, C., & Kadan, M. (2019). The Role of Airport Service Quality in Airport and Destination Choice. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 47, 40-48. doi:10.1016/j.jretconser.2018.10.006
- Puri, G., & Singh, K. (2018). The Role of Service Quality and Customer Satisfaction in Tourism Industry: A Review of Servqual Model. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4), 745-751.

- Rady, H. A. (2018). Measuring Airline Service Quality Using AIRQUAL Model: A Study Applied to Egyptair. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 271-290 12(1).
- Rhoades, D. L., & Waguespack, B. (2008). Twenty Years of Service Quality Performance in the US Airline Industry. *Managing Service Quality: An International Journal*, 18(1), 20-33.
- Sandıkçı, D. M. (2007). Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kaplıcası'nda Bir Alan Araştırması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 9(11).
- Shanka, M. S. (2012). Measuring service quality in Ethiopian airlines. *Journal of educational and social research* , 173-180.
- SHGM. (2020). 2021 tarihinde Faaliyet Raporu: <https://web.shgm.gov.tr/documents/sivilhavacilik/files/kurumsal/faaliyet/2020.pdf> adresinden alındı
- SHGM. (2021). 12 10, 2021 tarihinde Sivil Havacılık Genel Mdürlüğü,Tarihçe: <http://web.shgm.gov.tr/tr/kurumsal/1--tarihce> adresinden alındı
- Sun, Z. (2019). The Influence of Class of Seat on the Relationship between Aviation Service Quality and Customer Satisfaction. *International Journal of Frontiers in Sociology*, 1(1), 63-74. doi:10.25236/IJFS.2019.010107
- SunExpress. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://30years.sunexpress.com/tr/sunexpress-tarihi/> adresinden alındı
- Şahin, A., & Şen, S. (2017). Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(52).

- Şen, L. M., & Akpur, A. (2017). Düşük Maliyetli Bir Havayolu İşletmesinde Uçak İçi Hizmetler Kalite Algısını Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 63-83.
- Şen, Y., & Erdağ, T. (2021). Havayolu Taşımacılığı Sektörü Gelişim Evrelerinin PEST Analizi ile Değerlendirilmesi:5 Dönem+Covid-19 Pandemi Süreci Dönemi Kapsamında Bir İnceleme. *TroyAcademy International Journal of Social Sciences*, 423.
- Tailwind Airlines*. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.tailwind.com.tr/tailwind-hakkında> adresinden alındı
- Taşkın, E. (2000). *Müşteri İlişkileri Eğitimi* (İkinci Baskı b.). İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Tavmergen, İ. P. (2002). *Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi* (1 b.). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Topal, B., Şahin, H., & Topal, B. (2019). Havayolu İle Yolcu Taşımacılığında Müşteri Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesi: İstanbul Hava Limanları Örneği. *Balkan Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(16), 119-128.
- Turkish Airlines*. (2021). 09 14, 2021 tarihinde <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/basin-odasi/hakkimizda/sayilarla-turk-hava-yollari/> adresinden alındı
- Turkish Airlines*. (2021). 12 10, 2021 tarihinde <https://www.turkishairlines.com/tr-tr/guvenli-seyahat-standartlarimiz/> adresinden alındı
- Uz, C. Y., & Canarlan, N. Ö. (2019). Havayolu Hizmet Kalitesinin Yolcu Memnuniyeti Üzerine Etkisi. *Turkish Studies*, 14(4), 2905-2922.
- Yabacı, F. (2018). Havayolu Ulaştırma İşletmelerinin Tercih Edilmesinde Yiyecek-İçecek Hizmet Kalitesinin Rolüne İlişkin Bir Araştırma (THY Örneği). *Yüksek Lisans Tezi*. Balıkesir.

- Yangınlar, G., & Tuna, F. (2020). Havayolu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Kurumsal İmaj, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati Üzerindeki Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 173-187.
- Yıldız, O., & Erdil, T. S. (2013). Türkiye Havayolu Yolcu Taşımacılığı Sektöründe Hizmet Kalitesinin Karşılaştırmalı Ölçümlenmesi. *Öneri Dergisi*, 10(39), 89-100.
- Yildiz, S., & Yildiz, E. (2015). Service Quality Evaluation Of Restaurants Using The Ahp And TOPSIS Method. *Journal Of Social And Administrative Sciences*, 2(2), 53-61.
- Yıldız, T., Şimşek, Y., & Kaygın, E. (2021). Covid 19 Salgınında Sivil Havacılık İşletmelerinin Kalite Yönetimi Anlayışının SERVQUAL Ölçeği ile Değerlendirilmesi. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 12(2), 39-57.
- Yılmaz, F. (2020). Türkiye'de Sivil Havacılık Sektörünün Tarihsel Gelişimi ve 2003-2018 Yılları Arasında Sektörün Değerlendirilmesi. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi (ASEAD)*, 113-129.
- Zeithaml, V. A. (1988). Consumer Perceptions of Price, Quality and Value: A Means End Model and Synthesis of Evidence. *The Journal of Marketing*, 52(3), 2-22.
- Zengin, E., & Erdal, A. (2000). Hizmet Sektöründe Toplam Kalite Yönetimi. *Journal of Qafqaz University*, 3(1), 43-56.

EKLER

COVID-19 DÖNEMİNDE HAVAYOLLARINDA ALINAN ÖNLEMLERİN HİZMET KALİTE ALGISINA VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİNİN ÖLÇÜLMESİ

Değerli katılımcı;

Bu anket T.C. İstanbul Gelişim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Havacılık Yönetimi Anabilim Dalı yüksek lisans programında yürütülmekte olan "COVID-19 DÖNEMİNDE ALINAN ÖNLEMLERİN HİZMET KALİTE ALGISINA VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: TÜRKİYE'DEKİ İKİ FARKLI İŞ MODELİ KULLANAN HAVAYOLLARININ KIYASLAMASI" adlı yüksek lisans tezine ait hazırlanmış araştırmadır. Ankete vereceğiniz cevaplar akademik çalışmalar için kullanılacaktır. Soruları samimi ve eksiksiz olarak yanıtlamanız araştırmamızın değeri açısından büyük önem taşımaktadır.

Katılımınız için teşekkür ederim.

YAŞINIZ

- 19 ve altı
- 20-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70 ve üzeri

CİNSİYETİNİZ

- Kadın
- Erkek

MEDENİ DURUMUNUZ

- Evli
- Bekar

MEZUNİYET DURUMU

- İlköğretim
- Lise
- Ön lisans
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

AYLIK GELİRİNİZ

- 5.000 TL ve altı
- 5.001-10.000 TL
- 10.001-15.000 TL
- 15.001-20.000 TL
- 20.001 TL ve üzeri

COVID-19 PANDEMİSİ BOYUNCA UÇUŞ YAPTIĞINIZ HAVAYOLU ŞİRKETİNİ SEÇİNİZ.

- Türk Havayolları
- Pegasus Havayolları
- Diğer

UÇUŞ ÖNCESİ

Covid-19 pandemisi sürecinde seyahatlerinizde tercih ettiğiniz havayolu işletmesinin 'uçuş öncesi' aldığı önlemler ve uygulamaları göz önünde bulundurarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

UÇUŞA HAZIRLIK

A1-Online check-in esnasında covid-19 seyahat kuralları ve kısıtlamaları ile ilgili yeterli bilgilendirme yapıldı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

A2-Teması azaltmak amacıyla yapılan uçak içi kabin bagajı uygulamaları yeterliydi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

A3-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘**pandemi ile mücadele noktasında uçuşa hazırlık süreçlerinde**’ aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

HAVALİMANI

B1-Kontuarlarda temassız check-in ve bagaj teslim işlemi hijyen açısından yeterliydi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B2-Kiosklardan temassız self check-in işlemi (yolcuların biniş işlemlerini kendilerinin yapması) ve bagaj teslimi hijyen açısından yeterliydi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B3-Kontuardan bekleme salonuna kadar olan süreçte sosyal mesafeye kurallarına uygun önlemler alınmıştı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B4-Hizmet noktalarında masalarda yer personeli ile yolcular arasında bulunan koruyucu siperlikler hijyen açısından güven verdi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B5-Havayolu yer hizmetleri personeli hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti. (maske, eldiven, siperlik vs.)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B6-Havayolu yer hizmetleri personeli covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

B7-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında havaalanı içerisindeki süreçlerde’ aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

UÇAĞA BİNİŞ

C1-Kabin ekipleri hijyen kurallarına uygun ekipmana sahipti. (maske, eldiven, siperlik vs.)

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

C2-Uçağa biniş kontrolleri temassız bir şekilde gerçekleşti.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

C3-Uçağa binişler körükte veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

C4-Uçağa binişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

C5-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında uçağa biniş süreçlerinde’ aldığı önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

UÇAK İÇERİSİNDE

Covid-19 pandemisi sürecinde seyahatlerinizde tercih ettiğiniz havayolu işletmesinin 'uçak içerisinde' aldığı önlemler ve uygulamaları göz önünde bulundurarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

UÇAK İÇİ

D1-Uçakta bütün temas noktaları (masalar, koltuk kolçakları, kemerler, ekranlar, kumandalar, baş üstü dolapları vs.) temizdi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D2-Uçaklarda bulunan HEPA (Yüksek Verimli Partikül Hava Filtresi) filtreleme sistemi olması güven verdi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D3-İkramlar, hijyen kurallarına uygun olarak servis edildi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D4-Menü, gazete ve dergi gibi basılı yayınların kaldırılması hijyen açısından yeterliydi.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D5-Uçak içerisinde covid-19 ile ilgili yeterince, bilgilendirme yapıldı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D6-Uçuş ekibi covid-19 ile ilgili yeterli eğitime ve bilgiye sahipti.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

D7-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında uçak içerisinde’ alınan önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

UÇUŞ SONRASI

Covid-19 pandemisi sürecinde seyahatlerinizde tercih ettiğiniz havayolunun 'uçuş sonrası' aldığı önlemler ve uygulamaları göz önünde bulundurarak aşağıdaki soruları cevaplayınız.

UÇAKTAN İNİŞ

E1-Uçaktan inişler sosyal mesafe kurallarına uygun olarak yapıldı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

E2-Uçaktan inişler körük veya apron otobüslerinde sosyal mesafe düzenlemesi sağlandı.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

E3-Bagaj alım noktalarında sosyal mesafe kurallarına uyuldu.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum

E4-Covid-19 pandemisi sürecinde seyahat ettiğim havayolunun ‘pandemi ile mücadele noktasında uçaktan iniş süreçlerinde’ alınan önlemler nedeniyle, hizmet kalitesinin arttığını düşünüyorum.

- a) Kesinlikle Katılmıyorum
- b) Katılmıyorum
- c) Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum
- d) Katılıyorum
- e) Kesinlikle Katılıyorum