



**HAVALİMANI MOBİL UYGULAMALARINA YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA: HİZMET
KALİTESİ BOYUTLARININ BELİRLENMESİ (A STUDY ON AIRPORT MOBILE
APPLICATIONS: DETERMINING SERVICE QUALITY DIMENSIONS)**

Halil SEMERCİOĞLU¹ (orcid.org/0000-0002-5779-6172)

Bekir TUNCER^{2*} (orcid.org/0000-0003-0822-6832)

¹Sivil Hava Ulaştırma İşletmeciliği, Dalaman Meslek Yüksekokulu, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla, Türkiye

²Havacılık Yönetimi, Dalaman Sivil Havacılık Yüksekokulu, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Muğla, Türkiye

Özet

Turizm ve ticaretteki büyüme hava taşımacılığının da hızlı bir şekilde büyümesini sağlamıştır. Buradaki büyümeden havayolları kadar havalimanı işletmecileri de üzerine düşen payı almışlardır. Havalimanlarını kullanan yolculara sunulan hizmetlerin çeşitlendirilmesi hizmet kalitesi ile birlikte yolcu memnuniyetinin de artmasını sağlamaktadır. Tüm sektörlerde olduğu gibi havacılık sektöründe de dijitalleşmenin hızla artması, akıllı telefonların ve de internetin hayatımızda çok daha fazla yer almaya başlaması mobil uygulamaların da kullanım alanını arttırmıştır. Araştırmada, havalimanı işletmecileri tarafından mobil uygulamalar üzerinden sunulan hizmetlerin belirlenmesine ve mobil uygulama üzerinden sunulan hizmetin boyutları oluşturulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın örneklemini olarak Türkiye’de faaliyet gösteren havalimanı işletmelerinin mobil uygulamaları belirlenmiş ve ana kütlenin tamamına ulaşıp veri elde edilmiştir. Yapılan içerik analizi sonrası Türkiye’de faaliyet gösteren havalimanı işletmelerinin mobil uygulamalarının tamamı incelenmiş ve sunulan hizmetler kategorilendirilip 12 adet hizmet kalitesi boyutu elde edilmiştir. Havalimanı işletmecilerinin mobil uygulamalarında en fazla yer verdiği boyutların gelen ve giden yolcular için bilgilendirme, tamamlayıcı hizmetler, finansal hizmetler, perakende noktalar ve havalimanına ulaşım olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Havalimanı, Terminal hizmet kalitesi, Mobil uygulama.

Abstract

The growth in tourism and trade has led to the rapid growth of air transport. Airport operators, as well as airlines, have taken their share from the growth here. Diversification of the services offered to the passengers using the airports increases the passenger satisfaction along with the service quality. As in all sectors, the rapid increase in digitalization in the aviation sector and the fact that smart phones and the internet have become much more common in our lives have increased the usage area of mobile applications. In the research, it has been tried to determine the services offered by the airport operators through mobile applications and to establish the dimensions of the service offered over the mobile application. As the sample of the research, mobile applications of airport operators operating in Turkey were determined and data were obtained by reaching the whole of the main population. After the content analysis, all of the mobile applications of the airport operators in Turkey were examined and the services offered were categorized and 12 service quality dimensions were obtained. It has been determined that the dimensions that airport operators use most in their mobile applications are information for arriving and departing passengers, complementary services, financial services, retail points and transportation to the airport.

Keywords: Airports, Terminal service quality, Mobile application.

* Sorumlu yazar: btuncer@mu.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2021.74