

**Enstitüsü : Lisansüstü Eğitim Enstitüsü**  
**Dalı : İşletme**  
**Programı : İşletme Uzaktan Eğitim Tezli Yüksek Lisans**  
**Tez Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Özgür ATILGAN**  
**Tez Türü ve Tarihi : Yüksek Lisans – 11 Haziran 2019**

## ÖZET

### HAVAYOLU İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ İLE YOLCU MEMNUNİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN BELİRLENMESİ

**Kutlu Süreyya KORKMAZ**

Havayolları arasında yoğun bir rekabetin yaşandığı günümüz pazar koşullarında, müşteri memnuniyeti hizmet kalitesi algısının yüksek olması ile sağlanabilecektir. Bu da müşterinin aldığı hizmeti benimsemesi, ihtiyacının ve beklentisinin karşılanması ile mümkün olabileceğinden bilhassa insan faktörünün kritik rol oynadığı havacılık hizmet sektöründe bu düşüncenin pratikte uygulanabilmesi, çalışanların - iç müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak, daha konforlu, sağlıklı ve güven içerisinde, mutlu olarak çalışmalarını temin etmek, maddi imkânlar ve moral açıdan çalışanları tatmin etmekle sağlanabilecektir. Çalışanların yaptıkları işten ve iş çevresinden duydukları tatmin, müşteri tatminini etkileyen en önemli faktörlerden birisidir. Müşteri memnuniyeti sağlama amacıyla çalışanların, iç müşterinin tatmin düzeyi arttırıldığı zaman bu hizmeti satın alan dış müşterilere arz edilen ürün veya hizmetin kalitesi de artacaktır. Bu nedenle iç müşteri memnuniyetinin hizmet kalitesi algısına dolayısıyla dış müşteri memnuniyeti üzerine etki eden önemli bir faktör olduğunu söyleyebiliriz. Müşteri tatmini ile hizmet kalitesi aynı şey olmamakla birlikte birçok çalışma, müşteri tatmininin birincil belirleyicisi olarak hizmet kalitesi üzerinde durmuştur. Toplam

Kalite Yönetimi'nin (TKY) tanımlarından birisi de, çalışan ve müşteri memnuniyeti sağlanabilmesi, toplam olumlu etkileşimin sağlanarak iş süreçlerinde politika ve stratejilerin, çalışanların kaynak ve süreçlerine uygun bir liderlik anlayışı ile yönetilmesi ve yönlendirilmesidir. Bu düşüncelerden hareketle, bu çalışmanın amacı, çalışan ve yolcuların hizmet kalitesi algılarını kıyaslamak, çalışanların hizmet kalitesi algısı ile iş tatminleri arasındaki ilişkiyi incelemek ve anlamlı farklılık yaratıp yaratmadığını tespit etmektir. Bu amaçla Dalaman Havalimanı'nda THY yolcularıyla ve THY ve TGS Yer Hizmetleri firması çalışanları esas alınarak anket yöntemi kullanılarak bir alan çalışması yürütülmüştür. Yapılan araştırma sonucunda, hizmet kalitesine yönelik algının çalışan ve yolcu açısından kalitenin üç boyutunda farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hizmet Kalitesi, Müşteri Memnuniyeti, TKY, İç Müşteri, İş Tatmini.

**University** : Istanbul Kültür University  
**Institute** : Institute of Graduate Education  
**Department** : Business Administration  
**Programme** : Business Administration (MBA Thesis)  
**Supervisor** : Asst. Prof. Dr. Özgür Atılgan  
**Degree Awarded and Date** : Master's Thesis – 11 June 2019

## **YABANCI DİL ÖZET**

### **DETERMINATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN WORKERS ' JOB SATISFACTION AND PASSENGER SATISFACTION IN AIRLINE ENTERPRISES**

**Kutlu Süreyya KORKMAZ**

#### **ABSTRACT**

In today's market conditions, where there is intense competition between airlines, customer satisfaction can be achieved with high perception of service quality. In this respect, it is possible to implement this idea practically in the aviation service sector, where the human factor plays a critical role, especially when the human factor adopts the service that it receives and meets the needs and expectations of the customer, and that the employees - internal customer expectations and needs are met, to ensure that they work in a more comfortable, healthy and confident, happy will be ensured by satisfying the employees with financial means and morale. The satisfaction of the employees about their work and the work environment is one of the most important factors affecting the customer satisfaction (Kaplan and Norton, 1996) . when the

customer satisfaction level of the internal customer is increased than the quality of the product or service provided to the external customers who buy this product or service is increased too. Therefore, we can say that internal customer satisfaction is an important factor affecting the perception of service quality and thus external customer satisfaction. Although customer satisfaction and service quality are not the same, many studies have focused on service quality as the primary determinant of customer satisfaction. One of the definitions of Total Quality Management (TQM) is to ensure employee and customer satisfaction, to manage and direct the policies and strategies in business processes with a leadership approach appropriate to the resources and processes of the employees by ensuring a total positive interaction. Based on these considerations, the aim of this study is to compare the service quality perceptions of employees and passengers and to determine whether they create a significant difference. For this purpose, a field study was carried out by using THY and TGS Ground Handling Company employees at Dalaman Airport. As a result of the research, it is concluded that the perception of service quality differs in three dimensions of quality in terms of employee and passenger.

**Key Words:** Service Quality, Customer Satisfaction, TQM, Internal Customer, Job Satisfaction.