



**PESA INTERNATIONAL JOURNAL
OF
SOCIAL STUDIES**

**PESA ULUSLARARASI
SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ**

December 2017, Vol:3, Issue:4
e-ISSN: 2149-8385

Aralık 2017, Cilt:3, Sayı:4
p-ISSN: 2528-9950

journal homepage: www.sosyalarastirmalar.org



Yerel Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalite Boyutlarının Değerlendirilmesi
Evaluation of Service Quality Dimensions in Urban Transport Services

Çiğdem ALIÇAVUŞOĞLU

Öğr. Gör., Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Pazar Meslek Yüksekokulu, cigdem.alicavusoglu@gop.edu.tr

Ahmet GÜRBÜZ

Prof.Dr., Karabük Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, agurbuz@karabuk.edu.tr

<https://doi.org/10.25272/j.2149-8385.2017.3.4.07>

MAKALE BİLGİSİ

Makale Geçmişi:
Geliş 15 Eylül 2017
Kabul 20 Ekim 2017

Anahtar Kelimeler:
Hizmet Kalitesi, Yerel Ulaşım, Yerel
Toplu Taşıma, Hizmet Kalite Ölçümü.

© 2017 PESA Tüm hakları saklıdır

ÖZET

Toplu taşımacılıkta hizmet kalitesinde artış, özel araçlardan ziyade toplu taşıma sistemlerine geçilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Bu bağlamda hizmet kalitesinin analizi kullanıcılar ve toplu taşıma hizmeti sunan kurumlar için hayati öneme sahiptir. Hizmet kalitesi, sunulan hizmete yönelik müşteri tarafından algılanan yargıların değerlendirilmesini ifade etmektedir. Günümüzde bir işletmenin ayakta kalabilmesi müşteri memnuniyeti sağlamasına bağlıdır. Bu bağlamda hizmet kalitesi müşteri memnuniyetinin, memnuniyet ise müşteri sadakatinin öncüsüdür. Bu araştırma Tokat ili özelinde yerel toplu taşıma sistemini kullananların hizmet kalite algılarını ve hizmet kalitesi ile yolcu memnuniyeti arasındaki etkileşimin araştırılması üzerine yapılmıştır. Veri toplama aracı olarak araştırmacı tarafından geliştirilen anket kullanılmıştır. Tokat il merkezinde yerel toplu taşıma hizmetlerini kullanan 748 yolcudan elde edilen veriler SPSS 18 paket programında analiz edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde frekans, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi ve faktör analizinden yararlanılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi neticesinde hizmet kalite boyutları personel tutum ve davranışları, fiziki unsurlar ve zamanında hizmet olmak üzere üç faktör olarak tespit edilmiştir. Yolcular tarafından algılanan hizmet kalitesinin memnuniyete ve tekrar tercih etme davranışında etkili olduğu sonucu ortaya konulmuştur.

ARTICLE INFO

Article History:
Received 15 Sep 2017
Accepted 20 Oct 2017

Keywords:
Service Quality, Urban Transport, Urban
Public Transport, Service Quality
Measurement.

ABSTRACT

The increase in the service quality in public transportation plays an important role in the transition from private vehicles to public transportation systems. In this context, the analysis of service quality is vital for users and public transport providers. Quality of service refers to the assessment of customer perceptions on the service provided. Today, an enterprise's ability to survive depends on customer satisfaction. In this context, service quality is a premise of customer satisfaction, and satisfaction is the premise of customer loyalty. The study was conducted to investigate the service quality perceptions of people using urban public transportation and the interaction between service quality and passenger satisfaction in the province of Tokat, Turkey. A questionnaire developed by the researcher was used for data collection. The data obtained from 748 passengers using local public transport services in the province of Tokat were analyzed in the SPSS 18 package program. Frequency, independent samples t-test, one way analysis of variance and factor analysis were used in the analysis of the data. As a result of explanatory factor analysis, service quality was found to have three dimensions: staff attitudes and behaviors, physical factors and timely service. It was concluded that the service quality

perceived by the passengers is effective in their satisfaction and consistent preference behavior.

GİRİŞ

Hizmet sektörü küresel ekonomiye enerji sağlayan bir kuvvet ve ulusal yaşam standartlarının belirleyicisi olarak kabul edilmektedir. 1980'li yıllardan itibaren, dünya ticaretinin giderek artan bir kısmı hizmet ticaretine atfedilmektedir (Gleich ve diğ., 2017: 279). Hizmet sektörünün önemi özellikle son on yılda istikrarlı bir şekilde artarak, hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde GSYİH ve istihdamın ana katkısını oluşturmaktadır. TÜİK (2016) Yıllık Sanayi ve Hizmet İstatistiklerine göre; girişimlerin %41,7'sinin ve toplam istihdamın %36,8'inin hizmet sektöründe gerçekleştiği görülmektedir. Hizmet sektörü içerisinde ise ciro bazında en yüksek oran %36,8 ile ulaştırma ve depolama faaliyetlerinde gerçekleşmiştir.

Sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmenin temel taşı olması ve rakipler tarafından kolay taklit edilememesi nedeniyle hizmet kalitesi, hizmet sağlayıcıları için orta ve uzun vadedeki başarısını etkileyen en önemli faktörlerden biridir. Kaliteli hizmet ise, mevcut müşterilerin bağlılığı, potansiyel müşterilerin cezbedilmesi ve bunların sonucu olarak yüksek getiri ile birlikte pozitif bir kurumsal imajın ana kaynağıdır. Hizmet kalitesi, sunulan hizmetin müşterinin beklentilerini karşılama derecesinin bir ölçüsü olarak tanımlanmaktadır (Yousapronpaiboon, 2014: 1089). Yerel ulaştırma bağlamında ise, algılanan hizmet kalitesi, yerel toplu taşımacılığın sunduğu hizmetin müşterinin beklentilerine ne kadar iyi uyum sağladığının bir ölçüsüdür.

Ulaştırma; bireylerin, esyaların, hizmetlerin ve bilgilerin güvenli, zamanında ve ekonomik olarak, fayda yaratacak şekilde yer değiştirmesi olarak tanımlanmaktadır. Ulaşım, ülkelerin kalkınmışlık seviyesinin belirlenmesinde önemli bir göstergedir (Dilek, 2007: 1). Ülkemizde yolcu taşımacılığında karayolları (%89,2) en çok kullanılan ulaştırma şeklidir (KGM, 2017: 9). Şehir içi yolcu taşımacılığına bakıldığında ulaşım sisteminin bireysel ulaşım veya yerel toplu taşıma ile yapıldığı görülmektedir. Bunun seçimi şehirdeki kişilerin sosyal, ekonomik, kültürel durumlarına ve coğrafi konuma göre değişmektedir. Yerel ulaşım sistemleri sürdürülebilir kalkınmada kilit bir rol oynamaktadır. Verimliliği etkilemekle birlikte kentsel entegrasyon yoluyla diğer üretken sektörleri de desteklemektedir (Menezes ve diğ., 2017: 226).

Günümüzde yerel toplu taşıma sisteminin başarısı, sistemin çekebileceği ve elinde tutabileceği yolcu sayısına bağlıdır. Bu bağlamda hizmet kalitesi son derece önem taşımaktadır. Çünkü hizmet kalitesindeki iyileşmeler, yolcuları daha fazla tatmin edecek ve yerel sistemin kullanılmasını artıracaktır (Oña ve diğ., 2013: 219). Hizmet kalitesini korumak ve geliştirmek yerel toplu taşımacılık için zorunluluk halini almıştır.

Yerel ulaşım sistemlerinde kalite ve memnuniyeti araştıran bu çalışmanın amacı Tokat ili özelinde sunulan yerel toplu ulaşım hizmetlerinin kalite boyutlarını ortaya koymak ve memnuniyete etki eden faktörleri belirlemektir. Çalışmanın amacı doğrultusunda yerel toplu taşıma hizmet kalite algı boyutlarını belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizinden faydalanılmıştır. Fark testleri, frekans analizi ve demografik özellikler itibarıyla algılanan hizmet kalite farklılıkları analiz edilmiştir. Çalışma sonuçları algılanan hizmet kalitesinin personel tutum ve davranışları, fiziksel unsurlar ve zamanında hizmet olmak üzere üç boyutlu olduğunu ortaya koymaktadır.

1. Hizmet Kalitesi

Kalite, fiziki mal ve hizmet üreten işletmeler için etkinliği ve performansı gösteren önemli bir araçtır (Pekkaya ve Akıllı, 2013: 77). Ancak, müşterilerin yargılarındaki farklılıklarından ve hizmeti fiziksel mallardan farklı kılan özelliklerine bağlı olarak kolayca tanımlanabilir ve ölçülebilir olmadığından, hizmet üreten işletmeler için hizmet kalitesinin ölçümü oldukça

güçtür. Kalite, verimlilik ve pazar payındaki artış, üretim maliyetlerinde azalma gibi stratejik anlamda yarar sağlayan önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır (Gürbüz, 2000: 45).

Günümüzde müşteri sadakatini yakalamak, üretkenlik ve karlılık sağlamak, olumlu şirket imajı oluşturmak, rekabet avantajı elde etmek ve maliyet üstünlüğü sağlamak için hizmet kalitesini artırmak olmazsa olmazdır. Hizmet kalitesi her seviyede müşteri memnuniyetini sağlamak için iş süreçlerini yönetmenin bir yoludur (Grzanic, 2007: 82). Hizmet kalitesi, müşterilerin hizmet sunumunu nasıl değerlendirdiğini anlamak için önemli bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır.

Mevcut ve potansiyel müşteriler işletmelerin varlıklarını sürdürebilmesi için kilit bir rol oynamaktadır. Bu nedenle müşteri memnuniyeti ve tatmini sağlamak, müşterilere özel olduklarını hissettirmek işletmelerin ayakta kalabilmesi için bir zorunluluktur. Aynı zamanda, hem müşteri çıkarı hem de kendi çıkarını eş zamanlı düşünüp memnuniyetin yollarını aramak işletmeler için kaçınılmaz olmuştur (Gürbüz, 2003: 5).

Hizmet kalitesinde iyileştirmelerin izlenebileceği politika ve stratejilerin oluşturulması için bakılması gereken öncelikli konu, hizmet sunumundaki mevcut kalite düzeyini değerlendirmektir. Bu amaçla hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik tekniklerin geliştirilmesi akademik alanda oldukça ilgi görmüştür. Hizmet kalitesini ölçmeye yönelik araştırmalar 1980'li yılların başında hızlı bir artış göstermiştir. İşletmeler için hizmet kalitesinin tartışmasız olarak önemli rolü göz önüne alındığında, hizmet kalitesini incelemek üzere bir enstrümanın geliştirilmesi için büyük araştırma çabaları söz konusu olmuştur. Birçok araştırmacı hizmet kalitesinin beklenen ve algılanan performansların karşılaştırılmasına dayandığını öne sürmüştür. Grönroos (1984), Lewis ve Booms (1983), Parasuraman, Zeithaml ve Berry (1985, 1988) hizmet kalitesinin, verilen hizmet seviyesinin müşteri beklentileri ile ne kadar iyi eşleştiğinin bir ölçüsü olduğunu ileri sürmüştür. Özellikle, Parasuraman ve arkadaşları geniş kapsamlı kavramsal çalışma ve ampirik değerlendirmeye dayalı kapsamlı bir kalite ölçütü geliştirerek hizmet kalitesinin çok boyutlu bir ölçüsü olan SRVQUAL modelini geliştirmiştir (Babakus ve Inhofe, 2015: 376). SERVQUAL modeli hizmeti farklı kalite boyutları arasında ölçmektedir. Parasuraman ve arkadaşları (1985) hizmet kalitesi kavramı üzerine yaptığı çalışmalarında; güvenlilik, cevap verme, yeterlilik, erişim, nezaket, iletişim, güvenilirlik, güvenlik, müşteriye anlama / tanıma ve maddi olanakları tanımlama olmak üzere on boyutlu bir yapı geliştirmiştir. Parasuraman ve arkadaşları (1988) yılında bu enstrümanı geliştirerek müşterilerin hizmet kalitesine ilişkin algılarını belirlemek için 10 boyutlu ölçeği maddi unsurlar, güvenilirlik, heveslilik, güvence ve empati olmak üzere 5 boyuta dönüştürmüştür.

Geniş kitlelerce kabul görmesi ve beğenilmesine rağmen, hizmet kalitesinin operasyonelleşmesi pazarlama araştırmacıları tarafından yoğun eleştiriler almıştır (Trivellas and Dargenidou, 2009; Cronin ve Taylor, 1992; Babakus ve Boller, 1992; Buttle, 1996; Carman, 1990). Cronin ve Taylor (1992) hizmet kalitesinin müşterinin tutumunu yansıttığının, beklenti ile performans arasında bir boşluğun aksine, ölçümün geleneksel psikolojik teoriyle bağlantısını sağlamasına olanak tanıdığını savunmaktadır. Bu düşünceyle, Cronin ve Taylor (1994), hizmet kalitesinde algılanan performansı dikkate alan tek bir ölçüm yaklaşımının (SERVPERF), SERVQUAL'ın çift ölçüm yaklaşımından üstün olduğunu ileri sürmektedir.

Ulaştırma hizmetleri bir ülkenin sosyo-ekonomik kalkınmasında kritik bir rol oynamaktadır. Gelişmiş dünya daha düşük bireysel araç kullanımına ve daha yüksek toplu taşıma kullanımına doğru hareket etmektedir. Toplu taşıma araçlarının kullanımı enerji tasarrufu, trafik sorunu,

ekonomi, sosyal eşitlik, hava kirliliği, çevreye duyarlılık gibi unsurlar açısından bireyler ve şehirler için pek çok avantaja sahiptir. Bu nedenle, toplu taşıma hizmetlerini tecrübe eden vatandaşların algı ve memnuniyetlerini anlamak gelecekte belirlenecek programların veya önlemlerin verimli olabilmesi için önem arz etmektedir.

Literatür incelendiğinde eğitimden, sağlık, turizm, bankacılık, ulaşım, finans, otomotiv, telekomünikasyon, eğlence ve kültür sektörlerine kadar birçok sayıda sektörde hizmet kalitesi üzerine çalışmaya rastlamak mümkündür. Günümüzde toplumsal, çevresel ve ekolojik faydaları artırmak için bireysel farkındalıkların artmasıyla birlikte ulaşım sektöründe toplu taşıma kullanımına verilen önem de artmıştır. Tüketicilerin arabaya olan bağımlılıklarının azalması, kent gelişimi ve çevresel etkileri azaltmak için yeşil ürünler lehine değişen tutum ve davranışları tüketim ve sürdürülebilir kalkınma hedeflerini güçlendirmek için büyük önem kazanmıştır. Bu bilgiler ışığında çalışmada yerel toplu taşıma sistemleri bağlamında hizmet kalitesine odaklanılmıştır.

2. Literatür Taraması

Yerli literatür taraması neticesinde şehiriçi ulaşım sistemlerinden daha çok şehirlerarası ulaşım sistemlerinde sunulan hizmet kalitesine yönelik çalışmalara rastlanırken, yabancı literatür taramasında yerel ulaşım bağlamında hizmet kalitesini ölçen çok sayıda çalışma dikkat çekmektedir.

Cumhuriyet Üniversitesi öğrencilerinin sunulan ulaşım hizmetlerine yönelik algılarını ölçmek amacıyla Çatı (2003) tarafından yapılan çalışma sonuçları, genel olarak sunulan hizmetin kalitesiz olduğu, personel davranışının hizmet içi eğitim ve denetimle geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymuştur. Sivas il merkezinde şehirlerarası yolcu taşımacılığı yapan otobüs işletmelerinin sundukları hizmet kalitesini SERVQUAL modeli ile ölçen Çatı ve Yıldız (2005), çalışmalarında fiziksel öğeler, isteklilik, müşterinin isteklerini anlama, güvenilirlik ve nezaket faktörlerinin hizmet kalitesini etkileyen faktörler olduğunu tespit etmiştir. Personel eğitimine verilecek önem, sunulan hizmetin kontrolü ve denetimi, müşterinin isteklerinin dikkate alınmasıyla hizmet kalitesinin artıralacağı ifade edilmiştir. Duman, Ayduğan ve Koçak (2007) şehirlerarası karayolu seyahatinde hizmet kalite algısı ve müşteri sadakati arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmada, müşteri sadakatini yakalamak ve korumak için kaliteli hizmete odaklanmak gerektiğini tespit etmiştir. SERVQUAL ölçeğinden faydalandıkları çalışmalarında mola yerleri, seyahat esnasındaki hizmetler ve yazıhane servis terminal arasındaki hizmetlerin hizmet kalite algısının belirleyicileri olduğunu tespit etmişlerdir. Ardıç ve Sadaklıoğlu (2009) tarafından yapılan çalışmada, Tokat ili özelinde şehirlerarası seyahat işletmelerinin sundukları hizmetlerde yolcuların memnuniyet düzeyleri ve sunulan hizmet kalite seviyesi belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışma bulgularına göre, personel tavır ve davranışları, rezervasyon, servis sağlama ve bagaj, konaklama ve mola, zamanında hareket ve varma, otobüs özellikleri ve yazıhane işlemleri yolcu memnuniyetine etki eden faktörler olarak tespit edilmiştir. Bu faktörler içerisinde en dikkate değer olanının personelin tavır ve davranışlarının olduğu belirtilmiştir. Koçoğlu ve Aksoy (2012) çalışmalarında Zonguldak il merkezinde yer alan şehirlerarası seyahat işletmelerinde hizmet kalitesini ölçmek amacıyla SERVPERF ölçeğinden faydalanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre hizmet kalite faktörleri; heveslilik, fiziki öğeler, yeterlilik, nazik davranma ve güvenilirlik olarak bulunmuştur. Yetkin personel temini ve düzenli hizmet kalitesi ölçümü ile müşteri memnuniyetinin artırılacağı sonucuna ulaşılmıştır.

Friman ve Edvardsson (2003) tarafından yapılan çalışmada toplu taşımacılık hizmetlerinde memnuniyetsizliğe neden olan hizmet kalitesi nitelikleri, hizmetlerden memnun olup olmama durumu ve övgülerin veya şikâyetlerin farklı hizmet boyutunda olup olmadığı incelenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre, çalışan davranışı, bilginin sadeliği, tasarım ve basitlik hizmet kalite boyutları olarak tespit edilmiştir. Aynı zamanda, kişiler arası etkileşimin hizmet kalitesi algılamaları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu bulunmuştur. Toplu taşımacılıkta en sık görülenlerin sürücüler olması sebebiyle şikâyet ve övgülerin sıklıkla onların davranışları ile ilgili olduğu belirtilmiştir. Perez ve arkadaşları (2007) SERVPERF ölçeğini taşımacılık sektörüne uyaralayarak, İspanya’da toplu taşıma sistemlerinin hizmet kalitesiyle tüketicilerin davranışsal niyeti arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Çalışma sonuçlarına göre, SERVPERF’in beş boyutunun, otobüs hizmetini kullanma niyeti ile bir ilişki olduğu ve algıların zamanla gelişme eğiliminde olduğu ifade edilmiştir. Özel sektör ve kamu sektörü tarafından sunulan yolcu taşımacılığı hizmetlerinde iki sektörü karşılaştırmalı olarak yolcu tatmini açısından inceleyen Gautam (2010) tarafından yapılan çalışma sonuçları, yolcuların memnuniyet düzeyinin özel sektörden aldıkları hizmetlerde daha yüksek olduğunu ortaya koymuştur. Hindistan devlet karayolu taşımacılığı kurumunda yolcu memnuniyeti ve tekrar tercih etme niyeti arasındaki ilişkiyi yapısal eşitlik modeli ile araştıran Vanniarajan ve Alleswari (2010), servis hizmetleri ve servis kalitesinin yolcu memnuniyeti ve tercih etme niyetinin önemli bir öncüsü olduğunu ortaya koymuştur. Toplu taşıma hizmeti alan gençlerin algıladıkları hizmet kalite boyutlarını araştıran Yarmen ve Sumaedi (2016)’nin çalışma sonuçları genç toplu taşıma yolcularının konfor, performan ve güven olmak üzere üç boyutlu hizmet kalite algılarını tespit etmiştir. Luke ve Heyns (2017) araştırmalarında iki kamu otobüs operatörünün ulaştırma hizmet kalite algı ve beklentilerini SERVQUAL yöntemi ile ölçmüştür. Araştırma bulguları her iki ulaşım sisteminin güvenilirlik, güvenlik, dakiklıkve genel durum-düzen ile ilgili olarak genel algı puanlarının beklenen puanlardan daha düşük olduğunu belirtmiştir.

3. Araştırma Amaç, Tasarım ve Yöntemi

Hizmet sektörleri içerisinde ulaştırma hizmetleri mukayeseli bir üstünlüğe sahiptir. Türkiye’de en çok kullanılan ulaştırma şekli ve şehir hayatının en önemli ulaşım kaynağı karayollarıdır. Şehir içi ulaşımın can damarını ise toplu taşımacılık oluşturmaktadır. Bu bağlamda, araştırmada yerel toplu taşıma kullanan yolcuların sunulan hizmetin beklentilerine ne derece cevap verdiğini araştırmak amacıyla keşifsel araştırma modelinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın amacı, Tokat ili özelinde yerel ulaşım hizmetlerini kullananların hizmet kalite algılarını ve hizmet kalitesi ile yolcu memnuniyeti arasındaki etkileşimi araştırmak olarak belirlenmiştir. Araştırmanın amacı doğrultusunda yanıtı aranan temel sorular;

1. Sunulan hizmet kalite seviyesi, hizmetten alınan memnuniyeti etkilemekte midir?
2. Sunulan hizmet kalitesi, müşteri beklentilerini karşılamaktadır mı?

Araştırmanın amacından hareketle araştırma anakitlesini Tokat ilinde yerel ulaşım sistemleri ile yolculuk yapanlar oluşturmaktadır. Anakitle Tokat ili merkez nüfusu (192 065) olarak kabul edilmiştir (TUİK, 2016). Araştırma evreni %95 anlamlılık düzeyinde ve 0,05 örneklem hatası ile anakitleyi temsil edecek örnek kitle büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir. Zaman, maliyet ve ulaşılabilirlik kısıtları nedeniyle kolayda örneklem yöntemiyle örneklem seçme yoluna gidilmiştir.

Veri toplama aşaması, 9-15 Ekim 2017 tarihleri arasında yapılan saha çalışmasıyla yüz yüze anket yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Anket formu, Cronin ve Taylor (1992) tarafından geliştirilen SERVPERF ölçeği, literatür taraması ve yerel ulaşım sistemlerini kullananlar ile yapılan ön görüşmeler sonucunda hazırlanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk

bölümde, hizmet kalitesini ölçmek amacıyla 27 adet 5'li Likert ölçeği ile (1. Kesinlikle katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3. Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle katılıyorum) verilen yargılara cevap istenmiştir. Anketin ikinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeyle yönelik sorular yer almıştır.

Toplanan verilerin analizi SPSS 18 (Statistical Packages for Social Sciences) programı kullanılarak yapılmıştır. Araştırmada yapı geçerliliği ve profil analizi için frekans analizi, bağımsız örneklem t testi, tek yönlü varyans analizi ve açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Güvenilirlik düzeylerini ölçmek için ise Cronbach Alpha (α) değerleri incelenmiştir.

3.3. Bulguların Değerlendirilmesi

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo.1'de yer almaktadır. Katılımcıların demografik özelliklerine bakıldığında, 748 katılımcının %41,7'si 18-25 yaş, %21,8'i 26-35 yaş, %18,4'ü 36-45 yaş aralığında, %29,7'sinin lise, %25,1'inin önlisans ve %29,7'sinin lisans mezunu, %36,8'inin öğrenci, %14,6'sının işçi, %10,7'sinin ev hanımı ve %10,6'sının memur, %42,9'unun 1000 TL'den az gelire, %33,6'sının 1001-2000 TL arasında gelire sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellik		n	%	Demografik Özellik		n	%
Yaş	18-25	312	41,7	Eğitim	Okuryazar	24	3,2
	26-35	163	21,8		İlkokul	52	7,0
	36-45	138	18,4		Ortaokul	100	13,4
	46-55	89	11,9		Lise	222	29,7
	56-65	32	4,3		Önlisans	188	25,1
	66 ve üstü	14	1,9		Lisans	151	20,2
	Toplam	748	100		Lisansüstü	10	1,3
					Cevapsız	1	0,1
				Toplam	747	100	

Medeni Durum	Evli	357	47,7	Meslek	İşsiz	27	3,6
	Evli değil	391	52,3		Ev hanımı	80	10,7
	Toplam	748	100		İşçi	109	14,6
Çocuk Sahipliği	Evet	328	43,9	Memur	79	10,6	
	Hayır	420	56,1	Emekli	33	4,4	
	Toplam	748	100	Ser. mes. erb.	24	3,2	
Gelir	1000 TL'den az	321	42,9	Esnaf	54	7,2	
	1001-2000 TL	251	33,6	Sanayici/tüc.	7	0,9	
	2001-3000 TL	117	15,6	Öğrenci	275	36,8	
	3001-4000 TL	46	6,1	Özel sek.çal.	52	7,0	
	4001-5000 TL	10	1,3	Akademisyen	1	0,1	
	5001 TL ve üstü	3	0,4	Diğer	7	0,9	
	Toplam	748	100	Toplam	748	100	

Testin faktör yapısını belirlemek amacıyla varimax dönüştürme (varimax rotation) yöntemi ile gerçekleştirilen temel bileşenler analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda binişik değer gösteren dört, madde toplam kolerasyonu düşük olan beş ($x < 0,2$) ve communality değeri ($x < 0,2$) düşük olan bir maddenin çıkarılmasıyla ölçek maddelerinin üç faktör yapısı altında istatistiksel olarak anlamlı biçimde toplanabildikleri görülmüştür. Faktör analizi sonucunda öz değeri 1'den büyük olan üç faktörün faktör yükleri, açıklanan varyansa katkıları, cronbach α değerleri ile birlikte KMO ve Barlett test sonuçları Tablo 2'de yer almaktadır. Analiz sonucunda ortaya çıkan birinci faktör personel tutum ve davranışları, ikinci faktör fiziksel unsurlar ve üçüncü faktör zamanında hizmet olarak isimlendirilmiştir. Örnek yeterliliğini test etmek için yapılan analiz sonucunda KMO değerinin 0,909 olduğu ve Barlett testi sonucunda Ki-Kare değerinin 4860,832 ve $\alpha = 0,000$ ile anlamlı olduğu görülmektedir. Toplam açıklanan varyans %55,759 ile istenen değer (%50) üzerinde bulunmuştur. Ölçme araçlarının güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan analizlerde, birçok yöntem yer almaktadır. Bunlardan en sık kullanılanı, ölçek içindeki ifadelerin içsel tutarlılık ölçüsünü ifade eden Cronbach's alfa yöntemidir. Ölçek güvenilirliğini belirlemek amacıyla yapılan test sonucunda Cronbach α değeri 0,892 ile kabul edilen sınırlar üzerinde bulunmuştur (Nakip, 2013: 205).

Tablo 2: Hizmet Kalitesine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Maddeler		Faktör Yüğü
1.Faktör:	Personel Tutum ve Davranışları	0,763
	Yolcu sorunlarını dinleme	0,761
	Her zaman yardımcı olma isteği	0,719

Yolculara nazik davranma	0,716		
Yolculara saygılı davranma	0,628		
Yolculuk anında isteklerle ilgilenme	0,621		
Çözüm odaklı samimi bir ilgi	0,551		
Yolcuları doğru bilgilendirme	0,519		
Mesleki bilgileri yenileme	0,464		
Güzergâh yeterliliği			
2.Faktör: Fiziksel Unsurlar			
Modern ekipman sahipliği	0,870		
İleri teknoloji sahipliği	0,864		
Görsel olarak çekicilik	0,820		
Otobüslerin yeniliği	0,596		
3.Faktör: Zamanında Hizmet			
Saatinde hareket etme		0,847	
Hareket saatlerinin düzenliliği		0,818	
Hedefe zamanında ulaşma		0,725	
Özdeğer	6,325	1,837	1,318
Açıklanan varyans (%)	37,204	10,803	7,751
Cronbach Alpha (α)	0,863	0,839	0,780
KMO Testi: 0,909	Bartlett küresellik testi: $X^2= 4860,832$	df=136	p=0,00

Yerel toplu taşıma kullanan yolcuların, araçların modern ekipman, ileri teknoloji sahipliği ve görsel düzeni ile ilgili ifadeleri Tablo 3'te yer almaktadır. Yapılan frekans analizi sonuçlarına göre, modern ekipman sahipliği konusunda %19,8'i kesinlikle katılmıyorum ve %48,3'ü katılmıyorum şeklinde görüş bildirmiştir. Araçların ileri teknoloji sahibi olup olmadığına ilişkin olarak %20,2'si kesinlikle katılmıyorum ve %49,9'u katılmıyorum şeklinde görüş bildirmiştir. Araçları görsel olarak çekici bulup bulmamaları konusunda ise, %20,5'i kesinlikle katılmıyorum, %41,9'u ise katılmıyorum olarak ifade etmiştir. Sonuçlar araçların fiziki unsurlarındaki memnuniyetsizliği ifade etmektedir.

Tablo 3: Yolcuların Fiziki Unsurlardan Memnuniyet Düzeyi

İfadeler	Modern ekipmana	İleri teknolojiye	Görsel olarak			
	sahiptir	sahiptir	çekicidir	n	%	
	n	%	N	%	n	%
Kesinlikle Katılmıyorum	148	19,8	151	20,2	153	20,5
Katılmıyorum	361	48,3	373	49,9	313	41,9
Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	137	18,3	122	16,3	158	21,1
Katılıyorum	91	12,2	89	11,9	107	14,3
Kesinlikle Katılıyorum	11	1,5	12	1,6	16	2,1
Cevapsız	0	0	1	0,1	1	0,1
Toplam	748	100	748	100	748	100

Yapılan tek yönlü varyans analizi sonuçlarına göre, eğitim ve gelir düzeyi arttıkça yolcuların yerel toplu taşıma hizmetlerine ait üç faktörlü kalite boyularında memnuniyet düzeyinin azaldığı tespit edilmiştir ($p<0,05$). Bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre, çocuklu ailelerin çocuksuz ailelere kıyasla yerel toplu taşıma araçlarının fiziksel unsurlarına daha çok önem verdikleri sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,05$).

Eğitim durumları açısından yapılan anova testi sonuçlarına göre faktör 1 ($F=3,486$ $p<0,05$), faktör 2 ($F=3,240$ $p<0,05$) ve faktör 3 ($F=4,828$ $p<0,05$) açısından farklılaşma tespit edilmiştir. Test sonucunda farkın hangi gruplar arasında olduğunu anlamak amacıyla LSD çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. LSD test sonuçları faktör 1 için, ilkökul ortaokul, lise, önlisans mezunları ile lisans, lisansüstü mezunları arasında, faktör 2 için, ilkökul, ortaokul, lise mezunları ile önlisans, lisans mezunları arasında, faktör 3 için ise, ilkökul ortaokul, lise, önlisans mezunları ile lisans, lisansüstü mezunları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir fark bulunmuştur. İlkokul, ortaokul, lise ve önlisans mezunlarının algıladıkları hizmet kalite boyutları lisans ve lisansüstü mezunlara kıyasla daha düşük olarak tespit edilmiştir.

Gelir grupları açısından yapılan anova testi sonuçlarına göre faktör 1 ($F=2,546$ $p<0,05$) ve faktör 2 ($F=2,962$ $p<0,05$) açısından farklılaşma tespit edilmiştir. Farkın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemeye yönelik LSD test sonuçlarına göre, 3001-4000 TL gelir grubu ile daha düşük tüm gelir grupları arasında istatistiksel olarak anlamlı fark görülmüştür. Gelir arttıkça sunulan hizmetle ilgili memnuniyetin azaldığı tespit edilmiştir.

Yapılan bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre, sadece faktör 2 ($t=4,068$ $p<0,05$) açısından anlamlı fark tespit edilmiştir. Test sonuçlarına göre, çocuklu ailelerin çocuksuz ailelere kıyasla yerel toplu taşıma araçlarının fiziksel özelliklerinden memnuniyet düzeyinin daha düşük olduğu görülmüştür.

SONUÇ

Hareketlilikteki artışın, bireysel otomobil kullanımını yükseltmesi, çevre kirliliği, trafik sorunları ve kazalarını da beraberinde artırmasıyla birlikte günümüzde toplu taşıma sistemlerinin

kullanımı oldukça önem kazanmıştır. Bu nedenle çok sayıda şehir toplu taşıma kullanımını teşvik eden politikalar izlemektedir. Küçük ve orta ölçekli kentlerde sürdürülebilir kentsel ulaşım için ise kaliteli ulaşım hizmeti sunmak gerekmektedir. Ulaşım sistemlerindeki işletme sayısının artması rekabeti beraberinde getirmekte, rekabet avantajı elde etmek isteyen firmaları kaliteli hizmet sunmaya zorlamaktadır. Yerel toplu taşımacılığın başarısı tekrar tercih edilmeye ve hizmetten algılanan kalitenin müşteri istek ve ihtiyaçlarına cevap vermesine bağlıdır.

Bu çalışmada yerel toplu taşıma hizmetlerinden faydalanan Tokat ili merkezinde bulunan yolcuların hizmet kalite algılarını belirlemek amaçlanmıştır. Yolcuların sunulan hizmetle ilgili kalite algılarının üç boyutlu bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu faktörler personel tutum ve davranışları, fiziksel unsurlar ve zamanında hizmet verme olarak isimlendirilmiştir. Analiz sonuçları personel tutum ve davranışının hizmet sektörü kapsamında önemini bir kez daha vurgulamaktadır. Bu sonuç benzer araştırma (Çatı, 2003; Friman ve Edvardsson, 2003; Çatı ve Yıldız, 2005; Ardiç ve Sadaklıoğlu, 2009; Koçoğlu ve Aksoy, 2012) sonuçları ile örtüşmektedir. Personel tutum ve davranışı hizmetten algılanan memnuniyeti direkt olarak etkileyebilecek güce sahiptir. Bu nedenle hizmet sunumunda kaliteyi yakalamanın en önemli şartlarından biri olarak personel eğitim ve denetimine önem verilmesi gerekmektedir.

Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan faktörlerle yolcuların eğitim, gelir düzeyi ve çocuk sahipliği durumları arasında anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Eğitim ve gelir seviyesi arttıkça sunulan hizmete yönelik memnuniyet düzeli azalmaktadır. Çocuklu ailelerin çocuksuzlara kıyasla kalite boyutlarına özellikle toplu taşıma araçlarının fiziki unsurlarına daha çok önem verdiği tespit edilmiştir. Bu sonuç ebeveynlerin çocuklarının yerel toplu taşıma ile ulaşım sağlarken emniyette olmasını istemesi ile ilgilidir. Fiziksel unsurlara ne kadar güvenirse memnuniyet düzeyinin de buna paralel olarak artacağı düşünülmektedir.

Yerel toplu taşıma araçlarının modern ekipman, ileri teknolojiye sahip ve yeni olmasının yanı sıra hareket saatlerinin düzenli ve zamanında olması yolcu memnuniyetini etkileyen unsurlar olarak ortaya çıkmıştır. Genel olarak yolcular güzergâh tabelalarını yeterli bulduklarını ve saatinde hareket etme-varma konusunda memnun olduklarını ifade etmiştir. Ancak, otobüslerin yeni olmamasından, ısıtma ve soğutma sistemlerinin düzenli çalışmamasından, gerekli temizlik kurallarına dikkat edilmemesinden memnun olmadıklarını belirtmiştir.

Yol ücretlerinin memnuniyetsizlik düzeyi (%58,7) de oldukça yüksek çıkmıştır. Bu durum Tokat ili özelinde yerel ulaşım sistemlerinde hizmet alınan kooperatifin rekabet ettiği başka bir kurum olmamasının yol ücretine yansıdığı bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Rekabet ortamı yaratacak farklı kurumların olması durumda yol ücretlerine yönelik memnuniyet konusunda olumlu gelişmeler olacağı ve bu durumun hizmet kalite algısını artırabileceği öngörülmektedir.

Rekabet ve maliyet avantajı elde etmek, müşteri sadakati oluşturmak, iyi bir kurumsal itibar yaratmak ve güçlü ilişkiler kurmak için hizmet kalitesini artırmak gerekliliği kaçınılmaz bir gerçektir. Bu bağlamda kaliteyi artırmak için yeni yöntemler geliştirmek ve sunulan hizmet kalitesini doğru bir şekilde ölçmek gerekmektedir. Gelecekte yapılacak araştırmalar için farklı örneklem büyüklükleri ve farklı coğrafi bölgeler tercih edilerek hizmet kalitesinin daha farklı yönlerinin ele alınması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Ardıç, Kadir Ve Sadaklıoğlu, Hümeýra (2009), “Şehirlerarası Yolcu Taşımacılığında Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Tokat Örneği”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Sayı:3, Cilt: 23, s.167-190.
- Babakus, Emin and Boller Gregory W. (1992). “An Empirical Assessment of the SERVQUAL Scale”, *Journal of Business Research*. Volume: 24, Issue: 3, p. 253–268.
- Babakus Emin and Inhofe Molly (1993), “Measuring Perceived Service Quality as a Multi-Attribute Attitude”, *Developments in Marketing Science: Proceedings of the 1993 Academy of Marketing Science Annual Conference*, Springer, Cham.
- Buttle, Francis (1996), “SERVQUAL: Review, Critique, Research Agenda”, *European Journal of Marketing*, Volume: 30, Issue: 1, p. 8-32.
- Cervero, Robert (2013), "Linking Urban Transport and Land Use in Developing Countries", *The Journal of Transport and Land Use*, Volume: 6, Issue: 1, p. 7-24.
- Carman, James (1990), “Consumer Perceptions of Service Quality: An Assessment of SERVQUAL Dimensions”, *Journal of Retailing*. Volume: 66, Issue: 1 , p.33–55.
- Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A. (1992), “Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension”, *Journal of Marketing*. Volume: 56, No:3, p. 55–68.
- Çatı, Kahraman (2003), "Ulaşım Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi ve Bir Uygulama", *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 27, No: 1, s.121-134.
- Çatı, Kahraman ve Yıldız, M. Selami (2005), "Şehirlerarası Otobüs İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Uygulama", *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 23, Sayı: 2, s.121-144.
- Dilek, Önder (2007) "Şehirlerarası Havayolu Talep Tahmini: Erzurum Üzerine Bir Uygulama", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Duman, Teoman, Ayduğan, Pınar ve Koçak, Göknül Nur (2007), "Karayolu Yolcu Taşımacılığın Hizmetlerinde Hizmet Kalitesi, Hizmet Değeri, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati İlişkileri", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 9, Sayı: 1, s.151-177.
- Friman, Margareta and Edvardsson, Bo (2003), " A Content Analysis Of Complaints And Compliments", *Managing Service Quality: An International Journal*, Volume: 13, Issue: 1, p.20-26.
- Gautam, Patikar (2010), "Passengers' Satisfaction with their Travel: A Comparative Study Between the Srtu and Private Sector Bus Operators in Nagaland", *Advances in Management*, Volume: 3, Issue: 1, p. 26-35.
- Gleich, Wolfgang, Schmeisser, Bjoern and Zschoche, Miriam (2017), "The Influence of Competition on International Sourcing Strategies in The Service Sector", *International Business Review*, Volume: 26, Issue: 2, p.279-287.

- Grönroos, Christian (1984) "A Service Quality Model and its Marketing Implications", *European Journal of Marketing*, Volume: 18, Issue: 4, p.36-44.
- Grzinic, Jasmina (2007), "Concepts Of Service Quality Measurement in Hotel Industry", *Economic Thought and Practice*, No: 1, p.81-98.
- Gürbüz, Ahmet (2000), "Türkiye'deki Otel İşletmelerinde Toplam Kalite Yönetiminin Uygulanabilirliğine Yönelik Bir Araştırma", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), s.45-56
- Gürbüz, Ahmet (2003), " Safranbolu'ya Gelen Yerli Turistlerin Tatmin Olma Düzeyini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi Ticaret veTurizm Eğitimi Fakültesi Dergisi*, Sayı:1, s.1– 21.
- Koçoğlu, Cenk M. ve Aksoy, Ramazan (2012), "Hizmet Kalitesinin Servperf Yöntemi İle Ölçülmesi: Otobüs İşletmeleri Üzerinde Bir Uygulama", *Akademik Bakış*. Sayı: 29, s.1-20.
- KGM, (Karayolları Genel Müdürlüğü), (2017), Karayolları Genel Müdürlüğü Stratejik Planı 2017-2021, www.kgm.gov.tr
- Lewis, Robert C. and Bernard H. Booms (1983), "The Marketing Aspects of Service Quality," *In Emerging Perspectives on Services Marketing*, Editors: L. Berry, G. Shostack, and G. Upah, Chicago: American Marketing, p.99-107.
- Luke, Rose ve Heyns, Gert (2017), "Measuring Commuters Perceptions Of Service Quality Of Selected Public Bus Services in The City Of Johannesburg", 36th Southern African Transport Conference: 10 - 13 June, Pretoria, South Africa.
- Menezes, Esther, Maia, Alexandre Gori, Carvalho, Cristiane Silvade (2017), "Effectiveness Of Low-Carbon Development Strategies: Evaluation Of Policy Scenarios For The Urban Transport Sector in a Brazilian Megacity", *Technological Forecasting and Social Change*, Volume: 114, p. 226-241.
- Nakip, Mahir (2013), *Pazarlamada Araştırma Teknikleri*, Üçüncü Baskı, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Oña, Juan de , Oña, Racio de, Eboli, Laura ve Mazzulla, Gabriella (2013)., "Perceived Service Quality in Bus Transit Service: A Structural Equation Approach", *Transport Policy*, Volume: 29, p.219-226.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L.(1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*, Volume: 49, Issue: 4, p.41-50.
- Parasuraman, A, Zeithaml, Valarie A. and Berry, Leonard L. (1988), "Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Volume: 64, Issue: 1, p.12-40.
- Pekkaya, Mehmet ve Akıllı, Fatma (2013), "Hava Yolu Hizmet Kalitesinin Servperf Servqual Ölçeği İle Değerlendirmesi Ve İstatistiksel Analizi", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt: 9,Sayı: 1, s.75-96.

- Pérez , Manuel ,Sánchez, Abad, Juan Carlos Gázquez, Carrillo ,Gema María Marín and Fernández , Raquel Sánchez (2007), "Effects Of Service Quality Dimensions On Behavioural Purchase Intentions: A Study in Public-Sector Transport", *Managing Service Quality: An International Journal*, Volume: 17, Issue: 2, p.134-151.
- Trivellas, Panagiotis and Dargenidou, Dimitra (2009), "Organisational Culture, Job Satisfaction And Higher Education Service Quality: The Case Of Technological Educational Institute Of Larissa", *The TQM Journal*, Volume: 21, Issue: 4, p.382-399.
- TUİK , (Türkiye İstatistik Kurum), (2016), Adrese Dayalı Nüfus Kayıt İstatistikleri, www.tuik.gov.tr
- TUİK, (Türkiye İstatistik Kurumu), (2016), Yıllık Sanayi ve Hizmet İstatistikleri 2015, www.tuik.gov.tr
- Vanniarajan T. ve Alleswari A, (2010), "Busqual and Repurchase Intention Among the Passengers: An Empirical Study", *Journal of Marketing & Communication*, Volume: 6, Issue: 1,p.10-17.
- Yarmen, Medi and Sumaedi, Sik (2016), "Perceived Service Quality Of Youth Public Transport Passengers", *Transport Problems*, Volume: 11, Issue: 1, p.99-111.
- Yousapronpaiboon, Khanchitpol (2014), "SERVQUAL: Measuring Higher Education Service Quality in Thailand", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Volume: 116, p.1088-1095.