

YATÇILARIN MARİNA TERCİHİNDE ALGILANAN HİZMET KALİTESİNİN MARİNA BAĞLILIĞI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Öğr. Gör. Can KARAOSMANOĞLU

Yaşar Üniversitesi - MYO

Marina ve Yat İşletmeciliği Programı

Doç. Dr. İpek KAZANÇOĞLU

Ege Üniversitesi - İİBF

İşletme Bölümü

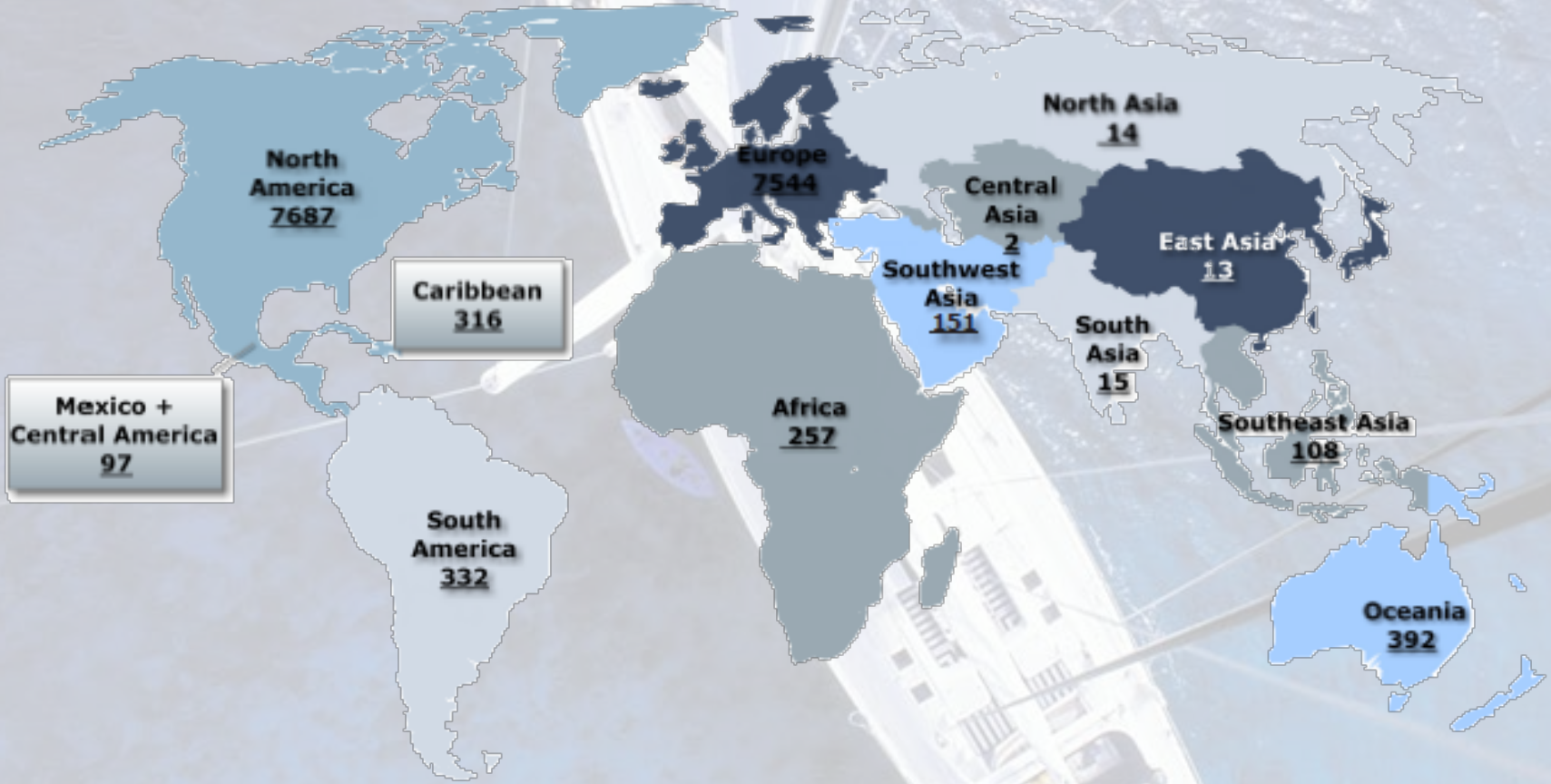
Marinacılık Sektöründe Güncel Durum

- Birer deniz turizm tesisi olan marinaların sayıları ve bağlama kapasitelerinde yaşanan artış
- Rekabet avantajı ← Hizmet kalitesi
- Hizmet kalitesi faktörlerinin nasıl algılandığına dair değerlendirme

Çalışmanın Amacı

Marina işletmecilerinin hedef müşteri kitlelerinin en önemli kısmını oluşturan yatçılarının (yat sahipleri ve kaptanlar) marina tercih nedenleri arasında yer alan algılanan hizmet kalitesi ve bu hizmet kalitesinin marina bağlılığı üzerine olan etkisini incelemek

Dünyadaki Marina Sayıları



Avrupa'daki Marina Sayıları

Information for some Countries was only limited accessible.
Marinas of any size quoted, as long as registered as a Marina.
This is why some Countries have such a high number as Finland
etc. Most of these are very small Marinas.



Türkiye'deki Marina Sayısı

- T.C. Ulaştırma, Denizcilik ve Haberleşme Bakanlığı; Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü (2012) → Turizm ve Kültür Bakanlığı belgeli yalnızca 40 marina
- Heron (2012) → 63
- Sarı (2013) → 64
- 2015 → 70



Araştırma Modeli

ALGILANAN
HİZMET KALİTESİ

MARİNALARA
OLAN BAĞLILIK



Çalışma Yapısı

- Çalışmada öncelikle literatürde hizmet kalitesi ve müşteri bağlılığı üzerine yapılmış çalışmalar incelenerek, bu çalışmalar yat ve marina sektörüne yönelik olarak uyarlanmaya çalışılmıştır.
- İkinci bölümde ise uygulama olarak algılanan hizmet kalitesi ile marinalara olan bağlılık arasındaki ilişki incelenmiştir.

Neden Hizmet Kalitesi?

- Marinalar arasında oluşan rekabetle, marina müşterilerinin muhafaza edilmesinde, hizmet kalitesinin oluşturulması ve sürdürülmesi önem taşımaktadır.
- Hizmet kalitesi unsurları marinalarda rekabet avantajı yaratacaktır. Bu açıdan, öncelikle marina yönetiminin marinalardan hizmet alan yatçılarının taleplerini incelemeleri ve onların talepleri ve istekleri doğrultusunda hizmet çeşitliliğini arttırmaları gerekmektedir.

Algılanan Hizmet Kalitesi

- Hizmet kalitesi, firmanın sunduğu hizmetlerin müşteriler tarafından algılanmaları üzerinden değerlendirilmektedir.
- Müşteri memnuniyeti artan hizmet kalitesi tarafından gelişirken, müşteri memnuniyeti müşteri bağlılığı ve firma karlılığını etkilemektedir.

Algılanan Hizmet Kalitesi

- **Güvenilirlik (Reliability):** Organizasyonun bir hizmeti doğruluk ve dürüstlük ilkesine uygun, sözünü tutarak yerine getirmesi
- **Heveslilik (Responsiveness):** Çalışanların hizmeti sunma konusunda doğru bilgiyle gösterdiği istekliliği ve hizmetlerin zamanında sunulması
- **Güvence (Assurance):** Müşterilerin hizmeti yerine getiren çalışanların bilgisine olan güveni ve itimadı
- **Empati (Empathy):** Çalışanların müşterilerine bireysel ilgi göstermeye ve yardımcı olmaya yönelik istekliliği
- **Somut unsurlar (Tangibles):** Organizasyonun fiziksel çevresi olarak tesisleri, tesislerinin temizliği ve personelin görünüşü

Müşteri Bağlılığı

- Oliver (1993) → Müşterilerin tercihlerinde bir değişikliğe neden olabilecek durumlara ve pazarlama faaliyetlerine rağmen, sürekli olarak tercih edilen mal ve hizmetin tekrar satın alınması durumu
 - Davranışsal: Satın alma oranı, sıklığı veya ihtimali
 - Tutumsal: Psikolojik ve duygusal
 - Karma

Araştırma Yöntemi

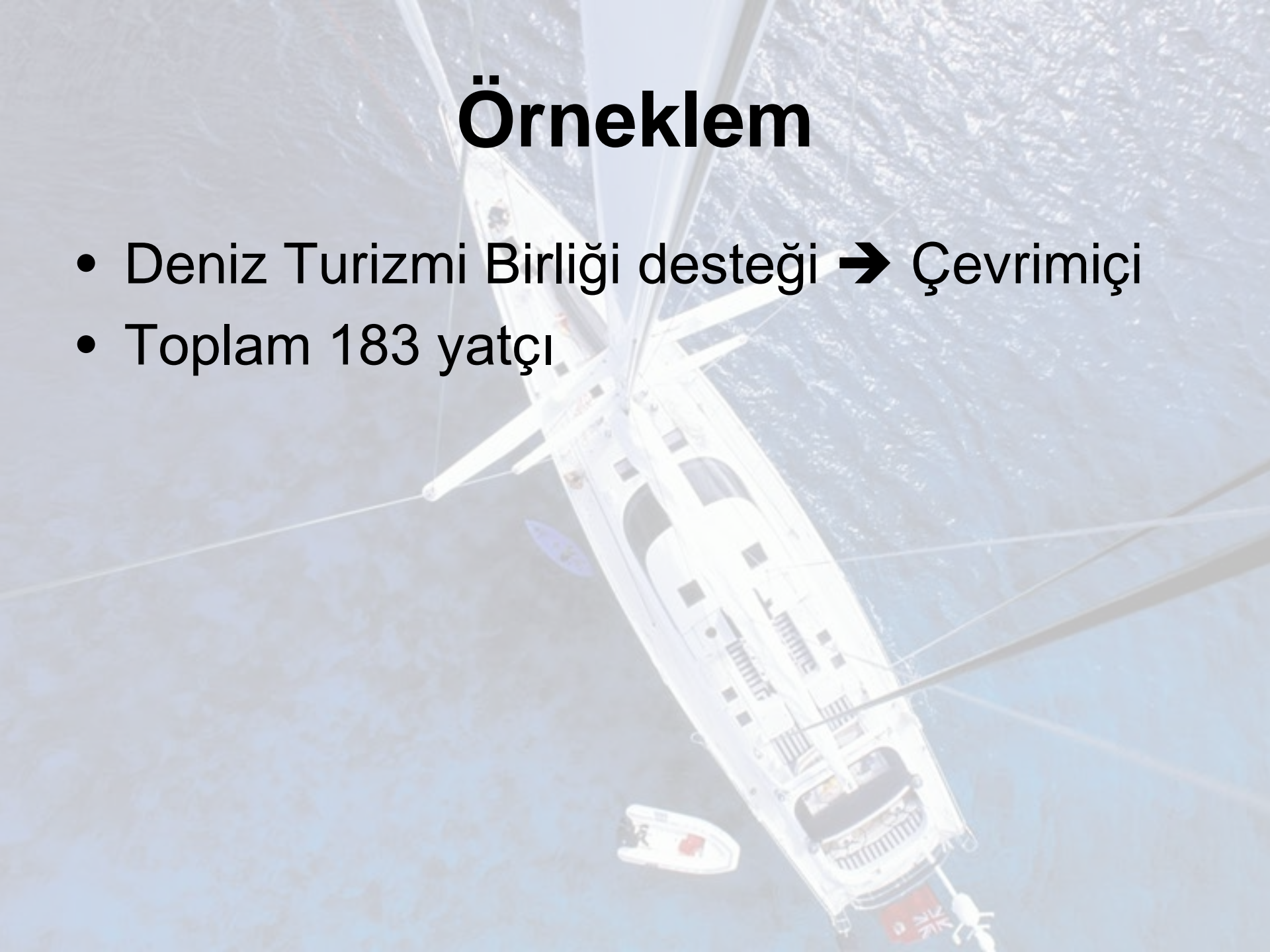
- IC Çeşme Marina, Setur Çeşme Marina ve Port Alaçatı Marina Yöneticileri → Soruların anlaşılabilirliği, soruluş sırası, cevaplama süresi, vs.
- Anket tekniğı → 51 soru
 - Birinci bölüm: Marina tercihi, algılanan hizmet kalitesi ve marina bağılılığı
 - İkinci bölüm: Yatçılarının demografik özellikleri
- Haziran-Ağustos 2015

Örnekleme

- Ana kütle: Teknelerini Ege Bölgesi'nde yer alan marinalara bağlayan yatçılar
 - IC Çeşme Marina
 - Setur Çeşme Marina
 - Port Alaçatı
 - Teos Sığacık Marina
 - Milta Bodrum Marina
 - Palmarina Yalıkavak
 - D-Marin Turgutreis

Örnekleme

- Deniz Turizmi Birliği desteği → Çevrimiçi
- Toplam 183 yatçı



Araştırma Verilerinin Analizi

- SPSS 20
- LISREL 8.80



Demografik ve Sosyoekonomik

- % 29,5 → IC Çeşme Marina
- %28,4 → Setur Çeşme Marina
- %22,4 → Milta Bodrum Marina
- % 56,3 → 6 yıl veya daha fazla süredir yat sahibi

Demografik ve Sosyoekonomik

- % 54,1 → Daha önce başka marinada uzun süreli bağlama (kışlama)
 - Yaşanılan şehri değiştirme
 - Marinayla yaşanan sorunlar
- %44,8 → Aynı marinaya 4 yıl ve daha fazla
- %35,5 → 2 yıl ve daha az

Demografik ve Sosyoekonomik

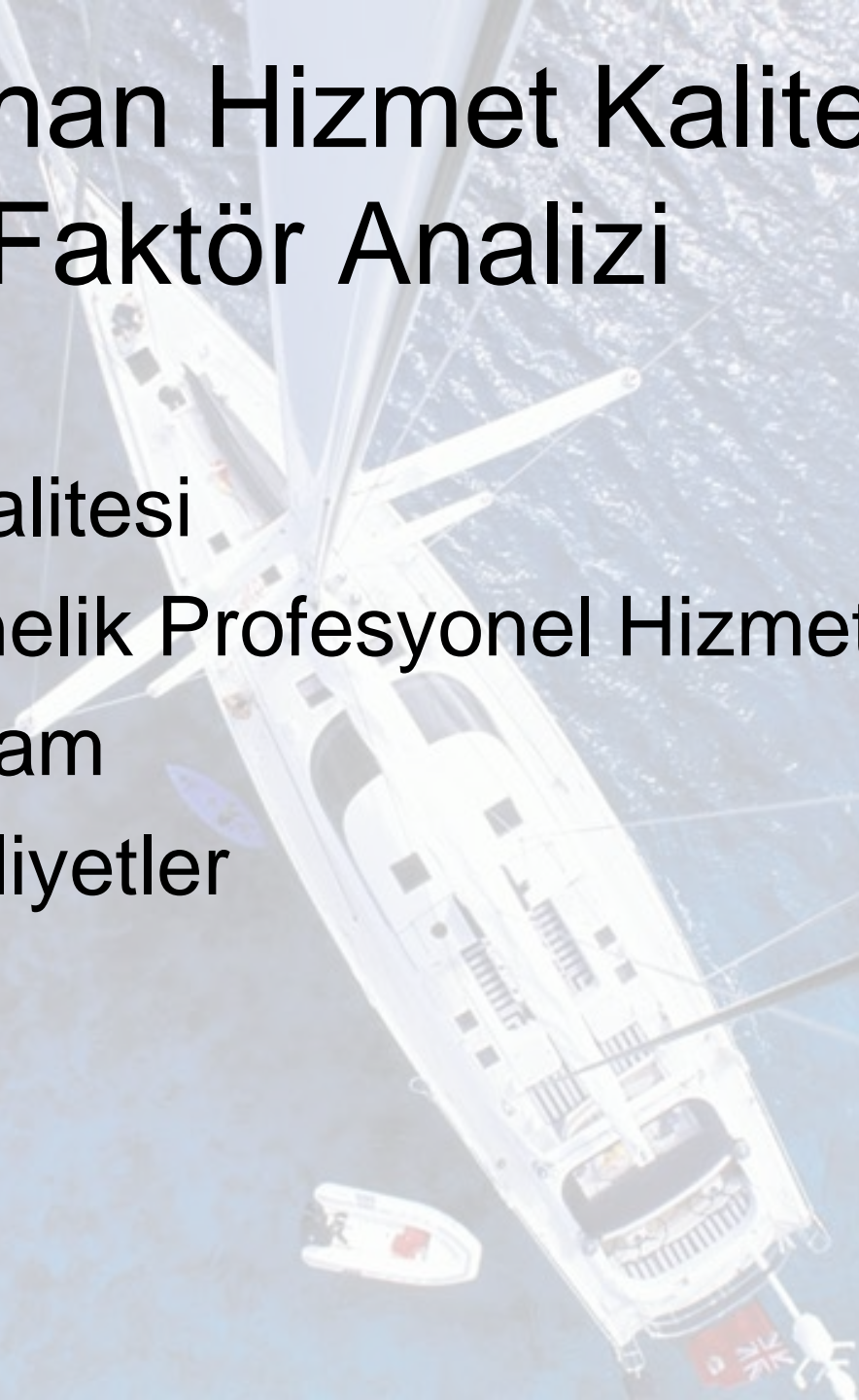
- %96,2 → Erkek
- %46,5 → 39-52 yaş aralığında
- %79,3 → Lisans veya yüksek lisans/doktora mezunu
- %79,8 → Evli
- %59 → 10.000TL'nin üzerinde gelir

Demografik ve Sosyoekonomik

Cinsiyet	n	%	Yaş	n	%
Erkek	176	96,2	18-24	3	1,6
Kadın	7	3,8	25-31	13	7,1
Toplam	183	100	32-38	22	12
			39-45	38	20,8
			46-52	47	25,7
			> 53 yaş	60	32,8
			Toplam	183	100
Eğitim Düzeyi			Aylık Hane Halkı Gelir Durumu (TL)		
İlköğretim	4	2,2	≤2.000	2	1,1
Lise	26	14,2	2.001- 4.000	9	4,9
Önlisans	8	4,4	4.001- 6.000	13	7,1
Lisans	88	48,1	6.001- 8.000	18	9,8
Yüksek Lisans	45	24,6	8.001-10.000	33	18
Doktora	12	6,6	≥10.001	108	59
Toplam	183	100	Toplam	183	100
Medeni Durum					
Bekar				37	20,2
Evli				146	79,8
Toplam				183	100

Algılanan Hizmet Kalitesi Faktör Analizi

- Güvenilirlik
- Personel Kalitesi
- Yatlara Yönelik Profesyonel Hizmet
- Fiziksel Ortam
- Sosyal Faaliyetler



Marinalara Olan Bağlılık Faktör Analizi

- Marina Bağlılığı



Geçerlilik ve Güvenilirlik

- Algılanan Hizmet Kalitesi
 - Cronbach Alfa=0,954
 - KMO → % 95 güven aralığında $0,924 > 0,50$
 - Barlett's=3318,521
 - Varyans → %70,161

Geçerlilik ve Güvenilirlik

- Marinalara Olan Bağlılık
 - Cronbach Alfa=0,968
 - KMO → % 95 güven aralığında $0,932 > 0,50$
 - Barlett's=1930,114
 - Varyans → %79,561

Algılanan Hizmet Kalitesi ile Marina Bağlılığı İlişkisi

- İlk aşama → Ölçeklerin yapısal geçerlilikleri (LISREL 8.80) (DFA)
- İkinci aşama → “Örtük değişkenler” (marinaların algılanan hizmet kalitesi ile yat sahiplerinin marinaya olan bağlılıkları arasındaki ilişkiyi oluşturan hipotez) → Yapısal Eşitlik Modeli (En Yüksek Olabilirlik [Maximum Likelihood] Metodu)

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

- Algılanan Hizmet Kalitesi için uyum indeks değerleri
 - GFI=0,98
 - AGFI=0,93
 - CFI=0,97
 - RMSEA=0,085
 - $\chi^2=11,73$
 - $\chi^2/df=2,346$

Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA)

- Marinaya Olan Bağlılık Ölçeği için uyum indeks değerleri
 - GFI=0,98
 - AGFI=0,95
 - CFI=0,99
 - RMSEA=0.076
 - $\chi^2=83,33$
 - $\chi^2/df=4,95$

DFA

- Algılanan hizmet kalitesi ölçeği için R^2 değerleri 0,42 ile 0,62, t değerleri 3,45 ile 11,57 ($p < 0,05$) arasında değişirken;
- Marinaya olan bağlılık ölçeği için R^2 değerleri 0,38 ile 0,63, t değerleri 3,42 ile 12 ($p < 0,05$) arasında değişmektedir.
- Marinaların algılanan hizmet kalitesini en iyi açıklayan faktörlerin “güvenilirlik” ($R^2=0,62$) ve “personel kalitesi” ($R^2=0,61$) olduğu tespit edilmiştir.

Yapısal Eşitlik Modeli

- **Marinaların Algılanan Kalitesi ile Marinalara Olan Bağlılık** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki
 - $\beta=0.76$
 - $t=11.73$
 - $p < 0,05$

Yapısal Eşitlik Modeli

- Modelin Uyum İyiliği İstatistikleri
 - GFI=0,95
 - AGFI=0,91
 - CFI=0,97
 - RMSEA=0,076
 - $\chi^2 = 112,49$
 - $\chi^2/df=3,308$

Yapısal Eşitlik Modeli

- **Marinaların Algılanan Kalitesi ile Marinalara Olan Bağlılık** arasında korelasyon
 - $r=0,76$
 - $R^2=0,58$



Yapısal Eşitlik Modeli

- Yat sahiplerinin marinalardan algıladıkları hizmet kalitesi faktörleri marinalara olan bağlılığın %58'ini açıkladığı ve modelin anlamlı olduğu görülmektedir.
- Marinalara olan bağlılığı etkileyen hizmet kalitesi boyutları dışında başka faktörler de (müşteri memnuniyeti, fiyat, vb.) bulunmaktadır.

Yapısal Eşitlik Modeli

- Algılanan hizmet kalitesi faktörleri marinalara olan bağlılığı tek başına açıklayamamaktadır.
- Çalışmanın amacı, marinalara olan bağlılıkta etkili olan hizmet kalitesi faktörlerinin etki düzeylerini belirlemektir.

Korelasyon Analizi

Algılanan Hizmet Kalitesi Unsurları ile
Marinalara Olan Bağlılık

- Güvenilirlik ile Marina Bağlılığı ($r=0,50$)
- Yatlara Yönelik Profesyonel Hizmet ile Marina Bağlılığı ($r=0,49$)
- Personel Kalitesi ile Marina Bağlılığı ($r=0,45$)
- Fiziksel Ortam ile Marina Bağlılığı ($r=0,42$)
- Sosyal Faaliyetler ile Marina Bağlılığı ($r=0,30$)

Sonuç ve Öneriler

- Günümüzde, talep patlamasıyla karşı karşıya kalan yat turizmi ve marinacılık sektöründe belirli bir değerin yaratabilmesinde en önemli strateji, mevcut marinalarda hizmet kalitesinin belirli bir minimum standartta sunulmasıdır.
- Hizmet sektörü içinde yer alan marinalar hizmetlerini sunduğu mevcut ve potansiyel müşterilerinin beklentilerini anlayıp karşılayabildiği ölçüde, yeterli doluluk oranına ulaşarak, karlılığını sürdürülebilir rekabetçi politikalarla sağlayabilecektir.

Sonuç ve Öneriler

- Yat sahiplerinin yatlarında geçirdikleri süre ↑
- Yatların bir yaşam alanı haline gelmeye başlaması → Yatçıların teknelerini uzun süre bağlayabilecekleri mekanlar araması ve seçimlerini sadece marinanın bulunduğu coğrafi konuma göre yapmamaya başlaması
- Marinalardan beklenen hizmet çeşitliliği ve kalitesi ↑
- Yapıyı hizmet verilen hedef müşteri kitlesinin genel eğilimlerine göre ayarlama

Sonuç ve Öneriler

- Marinalarda Algılanan Hizmet Kalitesi İfadeleri
 - **Güvenilirlik**
 - **Personel Kalitesi**
 - Yatlara Yönelik Profesyonel Hizmet
 - Fiziksel Ortam
 - Sosyal Faaliyetler

Sonuç ve Öneriler

Yatçılarının

- sorunlarını üst yönetimle paylaşabildikleri, şikayetlerini iletebildikleri;
- yönetimin müşterilerin sorunlarıyla kendi sorunuymuş gibi ilgilendiği ve çözüm ürettiği;
- verilen sözün yerine getirildiği;
- her türlü aksaklık için bilgilendirmenin zamanında yapıldığı;
- teknelerle ilgili kayıtların doğru olarak tutulduğu bir marina işletmesini öncelikli olarak bekledikleri belirlenmiştir.

Sonuç ve Öneriler

- Yat limanlarında hizmetin yerine getirilmesinde en önemli rol hizmeti yerine getiren personelin kalitesidir.
- Bu çalışmada da ortaya çıkan en önemli faktörler marinanın hizmet kalitesinin iyileştirilmesinde personelin hizmet odaklı bir yaklaşımla, müşterisi ile ilgilenmesi ve yeterli düzeyde bilgisiyle istek ve ihtiyaçları en iyi şekilde karşılamasıdır.
- Bu bağlamda, marinalarda gerek belirli bir niteliğe ve tecrübeye sahip personelin istihdam edilerek, gerekse personele verilecek hizmet içi eğitimlerle hizmet kalitesinin artırılması sağlanmalıdır.

Soru & Cevap

