



Article Arrival : 19/05/2020

Published : 22.07.2020

Doi Number  <http://dx.doi.org/10.26449/sss.2580>Reference  Doğan, N.Ö. & Saçlı, E. (2020). "Kapadokya Bölgesi'nde En Uygun Sıcak Hava Balon İşletmesinin Seçimi: Hizmet Kalitesine Dayalı Bir Analitik Hiyerarşi Prosesi Uygulaması" International Social Sciences Studies Journal, (e-ISSN:2587-1587) Vol:6, Issue: 66; pp:3270-3279.

KAPADOKYA BÖLGESİ'NDE EN UYGUN SICAK HAVA BALON İŞLETMESİNİN SEÇİMİ: HİZMET KALİTESİNE DAYALI BİR ANALİTİK HİYERARŞİ PROSESİ UYGULAMASI¹

Selection Of The Optimum Hot Air Balloon Firm In Cappadocia Region: An Analytic Hierarchy Process Case Study Based On Service Quality

Doç.Dr. Nuri Özgür DOĞAN

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü, Nevşehir/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-7892-1550>

Elif SAÇLI

Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Bölümü, Nevşehir/TÜRKİYE

ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-2788-2037>

ÖZET

Küreselleşen dünyada turizm pazarının payı her geçen gün büyümektedir. Buna bağlı olarak sektörde hizmet veren işletme sayısı artmakta olup gün geçtikçe rekabetçi stratejilere daha çok ihtiyaç duyulmaktadır. İşletmelerin hizmet faaliyetlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirebilmeleri için kendilerine özgü avantajlar belirlemeleri ve taklidi zor olan stratejiler geliştirmeleri işletmeler için rekabet avantajı sağlayacaktır. Rekabetçi strateji geliştirebilmek için işletmeler ilk olarak güçlü ve zayıf yönlerini belirlemeli ve kaliteli hizmet sunmayı hedeflemelidir. Çalışmanın amacı, Kapadokya Bölgesi'nde faaliyet gösteren sıcak hava balon işletmelerinin hizmet kalitelerini değerlendirmek ve bunlar arasından en uygun hizmeti veren işletmeyi Analitik Hiyerarşi Prosesi yöntemi yardımıyla belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda dikkate alınan kriterler de önem sırasına konabilecek ve her bir kriter bakımından her bir işletmenin de ne durumda olduğu görülebilecektir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Kalitesi, Turizm, Analitik Hiyerarşi Prosesi, Sıcak Hava Balonları

ABSTRACT

A share of the tourism market in a globalizing world is growing every day. Accordingly, the the number of business serves in this sector increases and competitive strategies more is needed from day to day the. In order to businesses successfully perform their service activities, identifying their own unique advantages and developing strategies which are difficult to imitation will provide a competitive advantage in terms of businesses. Businesses firstly should identify their strengths and weaknesses to develop competitive strategy, and aim to provide quality service. To be able to measure the quality level of the services offered will give advantage to businesses in terms of to be able to assess their current position. The purpose of the study, assess the service quality of hot-air balloon firms in the Cappadocia region and determine the most optimal firm by the way that Analytical Hierarchy Process method. For this purpose, criterias could be order of importance and in terms of each criterion will be seen in the situation.

Keywords: Service Quality, Tourism, Analytical Hierarchy Process, Hot Air Balloons

1. GİRİŞ

GSMH (Gayri Safi Milli Hasıla) arttıkça hizmetlere yapılan harcamalar da artış göstermektedir. Buna bağlı olarak hizmet sektörünün ekonomiye olan katkısı gün geçtikçe artmaktadır. En önemli güncel problemlerimizden birisi olan işsizliğin önlenmesine yardımcı olmakta ve istihdama yaptığı katkı günden güne artmakta böylece sektör de önem kazanmaktadır. Hizmet işletmelerinin sayısının artmasına bağlı olarak rekabet artmakta işletmeler yeni arayışlara girmektedir. İşletmeler genel anlamda fiyatta rekabet etmek yerine hizmette farklılaşarak rekabet etmeyi tercih etmektedirler. Bu noktada kaliteli bir hizmet sunmaya ve sunulan hizmetin ölçülmesine ihtiyaç duyulmaktadır.

¹ Bu çalışma Doç. Dr. Nuri Özgür DOĞAN'ın danışmanlığında Elif SAÇLI tarafından Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalında yazılan "Hizmet Kalitesi Odaklı Karar Verme: Kapadokya'da Faaliyet Gösteren Sıcak Hava Balon İşletmeleri Üzerine Bir Analitik Hiyerarşi Prosesi Uygulaması" başlıklı yüksek lisans tezinden türetilmiştir.

Gezmek, görmek, dinlenmek, eğlenmek, yemek, içmek, konaklamak gibi daha birçok ihtiyacı gidermek amacıyla dünya genelinde sayısız turizm faaliyeti gerçekleştirilmektedir. Dolayısıyla insanların beklenti ve taleplerine bağlı olarak turizmde çeşitlilik artmakta olup farklı birçok aktiviteye imkan verilmektedir. Bu çalışmada balon pilotlarının ve seyahat acentesi yöneticilerinin bakış açısıyla Kapadokya’da faaliyet gösteren en uygun sıcak hava balon işletmesinin Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) yöntemi ile seçilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda 1988’de Parasuraman ve arkadaşları tarafından geliştirilen SERVQUAL modeline ait 5 boyut kullanılmış ve AHP yöntemi ile entegre edilmiştir. Geliştirilen bu modelde başlangıçta *Güvenilirlik*, *Heveslilik (Yanıt Verebilirlik)*, *Güvenlik*, *Müşteriyi Anlamak (Empati)*, *Fiziksel değerler (Fiziksel İntiba)*, *Yetenek*, *Ulaşılabilirlik*, *Nezaket*, *İletişim ve İnanılabilirlik* olmak üzere 10 boyuta yer verilmiş olsa da daha sonra *Güvenilirlik*, *Heveslilik (Yanıt Verebilirlik)*, *Güvenlik*, *Müşteriyi Anlamak (Empati)* ve *Fiziksel değerler (Fiziksel İntiba)* olmak üzere 5 boyuta indirgenmiştir. Bu 5 boyut çalışmanın kriterleri olarak seçilmiş olup her bir kritere ait alt kriterler belirlenmiştir. Belirlenen kriterler ve alt kriterlere Tablo 2’ de yer verilmiştir. Uzman kişiler tarafından belirlenmiş 5 sıcak hava balon işletmesi alternatif olarak seçilmiş ve bu işletmeler gizlilik nedeniyle çalışmada A, B, C, D, E olarak adlandırılmıştır. Bu çalışmanın birinci bölümünde giriş bölümü verilmiş ve çalışma ile ilgili genel bir açıklama yapılmıştır. İkinci bölümünde konuya ilişkin literatür özetine yer verilmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmada kullanılan yöntem ve veri setinden bahsedilmiş bu bağlamda AHP yöntemi açıklanmıştır. Dördüncü bölümde ise uygulamanın gerçekleştirilmesi ve elde edilen bulguların yorumlanmasına yer verilmiştir. Son olarak da sonuç bölümüne yer verilmiş gelecekteki çalışmalara tavsiyeler verilmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Bu çalışmada turizm sektöründen bir karar problemi ele alınmış hizmet kalitesi birçok kriterli karar verme yöntemi olan AHP ile değerlendirilmiştir. Buradan hareketle bu bölümde hizmet kalitesinin çok kriterli karar verme yöntemleri ile ölçülmeye çalışıldığı çalışmaya ilişkin literatür özeti verilmiştir.

Hizmet sektörüne ilişkin Parasuraman vd. (1985) hizmet kalitesi modeli geliştirmede, Dündar ve Ecer (2008) üniversite öğrencilerinin operatör tercihinde, Eleren ve Kılıç (2009) hizmet sektörü kalite ölçümünde, Ustasüleyman (2009) bankaların hizmet performansını değerlendirmede, Aktepe vd. (2011) üniversite hastanelerinin kalite ölçümünde, Ramanathan R ve Karpuzcu H (2011) dağıtım ve lojistik sektöründe, Zhu vd. (2011) yetkili servis merkezinde, Çelik (2015) Türkiye’deki mevduat bankalarında, Görener (2016) medikal turizm sektöründe çalışmalar yapmışlardır. Turizm sektörü üzerine yapılan bu çalışmada ağırlıklı olarak turizm sektöründe yapılmış çalışmaların literatür özetine yer verilmiştir.

Aslan vd (2006) Çalışmada, Ege Bölgesi’ndeki seyahat acenteleri yöneticilerinin gözünde, Türkiye’deki seyahat acentelerinin hizmet kalitesi algılamalarını SERVQUAL ölçeğiyle belirlemek ve çıkacak sonuçlara göre de hem SERVQUAL ölçeği ile hem de seyahat acentelerinin kalite geliştirme çabaları ile ilgili öneriler getirmek amaçlanmaktadır. Ege Bölgesi’ndeki 228 farklı seyahat acentesinden elde edilen verilere göre Türkiye’deki seyahat acentelerinin hizmet kalitesinin fiziksel olanaklar boyutu açısından en zayıf olarak algılandıkları sonucuna varılmıştır.

Manap (2006) deniz-güneş-kum üçlüsü için yurt dışından gelmeyi düşünen potansiyel turistlere turizm merkezlerinin seçiminde karar verme noktasında önerilerin sunulduğu bu çalışmada Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı (AHY) kullanılmıştır. Objektif ve sübjektif kriterler birlikte değerlendirmeye alınmış olup özellikle Analitik Hiyerarşi Yaklaşımından (AHY) yararlanma önerisi sunulmuştur.

Eleren ve Kılıç (2007) 2007 itibarıyla termal otel işletmeciliğinde rekabetin arttığı Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir termal otel işletmesinde SERVQUAL ölçeğinden yararlanılarak hizmet kalitesinin müşterilerin gözüyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Toplam 125 kişiye anket uygulanmış olup elde edilen veriler analiz edilerek müşterilerin beklenti ve algılama düzeyleri karşılaştırılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre algılama düzeyleri yüksek çıkmasına rağmen beklentilerin de yüksek olması, SERVQUAL skorlarını negatif büyüklüğe taşımıştır.

Murat ve Çelik (2007) Karadeniz Bölgesi’nin batı bölümünde yer alan Bartın il sınırları içinde konaklama sektöründe faaliyet gösteren turizm işletme belgeli aynı standartlara sahip olan (üç yıldızlı) üç otel işletmesi hizmet kalitesini belirleyen kriterlerin öncelik değerleri ile çok kriterli karar verme yöntemlerinden biri olan Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) yöntemi ile inceleyerek en iyi otel alternatifini tespit etmiş ve otel işletmelerine gelişim stratejileri sunmuşlardır.

Önüt vd. (2008) çalışmada Türkiye’ de yurtiçi hatlardaki havayolu firmalarından seçilen üç tanesinin hizmet kalitesi AHP yardımıyla incelenmiştir. Sorumluluk, güvenilirlik, somutluluk ve empati olmak üzere dört ana kriter tespit edilmiştir. Daha sonra ana ve alt kriterlerin her biri AHP ile önceliklendirilmiştir. Ayrıca karar verme problemine ilişkin elde edilen sonuçlar ve yorumlar üzerinde durulmuştur.

Adıgüzel vd. (2009) Antalya ili Belek Bölgesinde yapmış oldukları çalışmada bölgedeki 5 yıldız standardında bir konaklama işletmesinin tercih edilmesi üzerinde durmuş olup araştırmacılar tarafından belirlenen kriterler ve yargılar doğrultusunda 6 aday otelin kriterlere ait verileri Etstur’un resmi internet sitesinden tespit ederek AHP yöntemi yardımıyla optimal olanı tercih etmeyi amaçlamışlardır.

Abed vd. (2011) çalışma kapsamlı değerlendirmelere dayalı arz ve talep odaklı sürdürülebilir kıyı turizm için uygun bir site-seçim yöntemi oluşturmayı amaçlar. 6 çevresel faktöre göre site-seçim yöntemi Boolean mantık yöntemi yardımıyla Guilan şehrine uygulanmıştır. Daha sonra 17 destinasyon, 30 kritere göre AHP methodu ile değerlendirilmiş ve nihai ağırlıklara göre sıralama yapılmıştır.

Chang Chou vd. (2011) Ağırlıklı SERVQUAL modelini kullanarak havayolu hizmet kalitesinin değerlendirilmesi ve anlaşılması hususunda yapılan çalışmaların kısıtlı olması nedeniyle çalışma literatürdeki bu açıklığı gidermeyi amaçlar. Uygulama bir Tayvan havayolu şirketinde Bulanık Ağırlıklandırılmış SERVQUAL modelinin etkinliğini ispatlamak amacıyla gerçekleştirilmiştir. Son olarak hizmet kalitelerini geliştirebilmeleri için havayollarına tavsiyeler verilmiştir.

Ghamgosar vd. (2011) İran’ın Guilan Eyaletindeki Langrood şehrinde turizmi canlandırmak için AHP yardımıyla stratejik pazarlama planlaması yapma amacındadır. Süreçteki ekolojik kaynaklar ve etkileyici faktörlerin tanımlanmasının ardından Ekoturizm gelişim potansiyelini değerlendirmek için parametreler kullanılmıştır. Uzman tarafından çevresel faktörler AHP yöntemi ve ArcGIS 9.3 ile değerlendirilmiş olup çalışma turizmde sistematik yaklaşım ve çözümleme amacı bakımından literatüre katkı sağlamaktadır.

Baldemir ve Akyurt Kurnaz (2013) çalışmalarında Muğla ve ilçelerinin sahip olduğu turizm potansiyellerini Analitik Hiyerarşi Yöntemi (AHY) ile incelemiştir. Nitel verilerin belirlenmesi için uzman bir kişiden yardım alınmış olup çalışmanın sonunda, turizm konusunda ilçeler arasında bir sıralama yapılmış ve ilçelerin turizm konusunda gelişebilmeleri için çeşitli öneriler sunulmuştur.

Doğan ve Gencan (2013) en uygun otelin seçebilmek amacıyla çalışmalarında AHP yöntemini kullanmıştır. Balon pilotları ve seyahat acentesi yöneticilerinin bakış açısıyla Kapadokya Bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı dört oteli ele alarak bu oteller arasından en uygun olanı belirlemiştir.

Dalgıç (2013) çalışmada SERVQUAL modeli kullanılarak Antalya ilinde bulunan konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi puanlaması, kalite boyutları arasındaki ilişkiler, müşterilerin demografik özelliklerine göre hizmet kalitesi kıyaslamaları yapılmıştır. Araştırmanın sonunda hizmet kalitesi boyutlarının önem dereceleri tespit edilmiş, en önemli boyut “Somut Özellikler” boyutu olarak belirlenmiştir. Boyutların önem dereceleri birbirlerine yakın olup önem derecelerine göre “Empati”, “Güven”, “Güvenilirlik” ve “Heveslilik” olarak sıralanmışlardır.

An Chen vd. (2014) Tayvan turizm endüstrisini daha da geliştirerek ülkenin markası haline getirme düşüncesinde olan çalışmacı turizm ile festival etkinliklerini kombinleme yaklaşımındadır. Bu noktada çalışma Tayvan için uygun festival aktivitelerini Tercih İlişki Analitik Hiyerarşi Süreci (PR AHP) yöntemi ile belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışma hem uygun festival aktivitelerinin belirlenmesi bakımından hem de araştırmacılar için PR AHP yönteminin kullanımını kolaylaştırması bakımından katkı sağlamıştır.

Doğan ve Karakuş (2014) çalışmalarında turizm sektöründe hizmet kalitesini değerlendirmeyi ve tüketiciler olarak turistlerin hizmet kalitesine ilişkin öncelikli beklentilerini belirlenmeyi amaçlar. Göreme Açık Hava Müzesi’nin hizmet kalitesinin ele alındığı bu çalışmada, KFG-AHP bütünleşik yönteminden yararlanılmış ve ilk olarak müze ziyaretçilerinin beklentileri önem derecelerine göre sıralanmış ardından müzenin teknik özelliklerinin önem sırası bulunmuştur. Ziyaretçi beklentileri ile müze gereksinimleri ilişkilendirilmiş ve empati ile ilgili beklentilerin öncelikli olduğu görülmüştür. Bu beklentileri karşılamak için müze görevlileri ile rehberleri daha fazla sorumluluğun beklediği sonucuna varılmıştır.

Doğan ve Sözbilen (2014) çalışmalarında Kapadokya Bölgesi’ne özgü kaya otel işletmelerinin sektörde daha aktif olmaları için uygulayabilecekleri en uygun rekabetçi stratejiyi belirlemeyi amaçlar. Çalışmada kaya otellerin turizm sektörü içerisindeki durumu SWOT/AHP bütünleşik yöntemi yardımıyla tespit edilmeye çalışılmış, öncelikle kaya otellerin sektördeki diğer konaklama işletmelerine göre üstün veya

zayıf yönleri ile sektörden kaynaklanan fırsat ve tehditleri SWOT matrisi ile belirlenmiştir. Daha sonra SWOT matrisi ile kaya otellere ilişkin elde edilen bilgiler AHP hiyerarşisi içerisinde entegre edilerek en uygun strateji “daha fazla tutundurma faaliyeti ile kaya otellerin eşsiz özelliklerini vurgulamak” olarak bulunmuştur.

Karaatlı vd. (2014) çalışmalarında Isparta ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otelin tur operatörü seçiminde göz önüne aldığı kriterlerin ağırlık derecelerini Analitik Hiyerarşi Süreci ile belirlemişlerdir. Elde edilen ağırlıklar çok kriterli karar verme tekniklerinden Bulanık TOPSIS yönteminde kullanılarak tur operatörleri değerlendirilmiş ve otel için en iyi tur operatörü tespit edilmiştir.

Göral (2015) çalışmasında internet sitelerinde yer alan elektronik müşteri yargılarından yararlanarak en uygun otelin belirlenmesini amaçlar. TripAdvisor internet sitesinden ve uzman değerlendirmelerinden elde edilen veriler Analitik Hiyerarşi Proses (AHP) temelli TOPSIS yöntemiyle değerlendirilerek Konya ilinde müşterilerin isteklerine yeterince cevap verebilen ve otel müşterilerine en yüksek memnuniyeti sağlayabilen otel (en uygun otel) belirlenmiştir. Çalışma sonucunda Konya ilindeki en uygun otel belirlenmiş, Fiyat/Fayda kriteri önem derecesi en yüksek müşteri memnuniyeti kriteri olarak tespit edilmiştir.

Gündüz ve Güler (2015) sağlık, dinlenme ve eğlence hizmetlerini bir arada sunan Termal Turizm İşletmelerinin tedarikçi seçimine yönelik bir tesiste çalışmalarının uygulama kısmını gerçekleştirmişlerdir. Uygulamada ürün kalitesi ve performansı, ürün bilgilendirmesi, ürün ulaştırma zamanı, fiyat, kalite çalışmaları, esneklik ve işbirliği seviyesi kriterleri göz önüne alarak Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) ve TOPSIS yöntemleri kullanılarak en iyi tedarikçinin seçilmesi ile ilgili öneriler sunmaktadırlar.

Lee ve Lee (2015) AHP yöntemini kullanarak Kore'deki yaratıcı turizm sektöründe politika önceliklerini belirlemek için gerçekleştirilen çalışmada yaratıcı turizm ve politika anlayışını tanıtmak için bir literatür taraması yapılmıştır. 13 uzmanın katıldığı araştırmada girişimci işletmelerin, orta ölçekli işletmelerin ve girişimcilerin desteklenmesinin üst politika önceliği olduğu sonucuna varılmıştır.

Yıldız ve Yıldız (2015) Hizmet sektöründe faaliyet gösteren restoranlardaki hizmet kalitesini etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlayan çalışma Trabzon'da faaliyet gösteren 3 restoranın sağlamış olduğu hizmet kalitesi üzerinden yapılmıştır. 270 katılımcı ile bire bir görüşme yapılmış ve rassal örnekleme yöntemi uygulanmıştır. Hizmet kalitesi boyutlarını belirlemede AHP metodu kullanılmıştır. En iyi restoran belirlenmiş ve sıralamaları yapılmıştır.

Yılmaz ve Surat (2015) en uygun ekoturizm etkinliğini belirlemeyi amaçlayarak çalışmalarında Analitik Hiyerarşi Süreci (AHS) analizi kullanmışlardır. Farklı meslek gruplarıyla yapılan anket çalışmasından elde edilen bulgulara göre, en yüksek öncelik değerine sahip ekoturizm etkinliği belirlenmiş ve sıralamaları yapılmıştır.

Holopainen (2017) çalışmasında müşterilerin Tanzanya Yat Şirketlerinin konforu konusunda bakış açısını ve algısını ortaya koymayı amaçlar. Nitel araştırma yönteminin kullanıldığı bu çalışmada veriler telefon görüşmesi, mülakat ve email yoluyla toplanmıştır. Çalışma sunmuş olduğu sonuç ile yat işletmelerinin müşterilerini, onların beklentilerini anlamalarına ve işletmelerin ürün, hizmet ve reklamlarını geliştirerek unutulmaz bir deneyim elde etmesine yardımcı olacak niteliktedir.

Kılıcı vd. (2020) hizmet kalitesi SERVQUAL ölçeğinin boyutlarının termal turizm özelinde hangi öncelikte olduğunu belirlemek amacıyla çalışmayı tasarlamışlardır. İzmir ilinde faaliyet gösteren termal turizm işletmelerinin hizmet kalitesi boyutlarının Analitik Hiyerarşi Yöntemi ile önceliklendirilmeye çalışıldığı çalışmanın hizmet kalitesi ölçümünde zaman ve maliyet tasarrufu sağlanacağı düşünülmektedir. Çalışmanın ikincil amacı olarak ise TOPSIS yöntemine göre müşteri, personel ve akademisyenler tarafından termal oteller değerlendirilmiştir.

3. YÖNTEM VE VERİ SETİ

3.1. Veri seti

Bu çalışma kapsamında veriler alanında aktif bir şekilde hizmet veren ve uzman seyahat acentası yöneticilerinden ve balon pilotlarından toplanmıştır. Ekim 2019'dan Mart 2020'ye kadar çok çeşitli zamanlarda görüşmeler yapılmış olup 4 balon pilotu ve 2 seyahat acentesi işletmecisi olmak üzere araştırmaya katkı sunma noktasında istekli olan toplam 6 kişi ile görüşülmüştür. Görüşmeler yüz yüze

görüşme tekniğiyle yazılı olarak yapılmıştır. Çalışmada çok sayıda kriter ve alt kriter ile yine çok sayıda alternatiflerin bulunması nedeniyle karar verme süreci zorlaşmaktadır. Bu nedenle bu noktada çok kriterli karar verme yöntemlerinden birisi olan Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) kullanılmıştır.

3.2. Analitik Hiyerarşi Prosesi

Analitik Hiyerarşi Prosesi 1977 yılında Thomas L. Saaty tarafından geliştirilen çok kriterli karar verme tekniklerinden birisidir. Saaty araştırmada belirlenen kriterleri ikili karşılaştırma yoluyla değerlendirerek önem bakımından sıralayan 9' lu bir ölçek geliştirmiştir. AHP yöntemi uygulama kolaylığı nedeniyle bilim dünyasına kazandırıldığından bu yana yoğun bir ilgi görmüş ve gerçek hayatta karar verme probleminin çözümünde yaygın olarak kullanılmıştır. AHP karar almada grup veya bireyin özelliklerini de dikkate alan, nitel ve nicel değişkenleri bir arada değerlendiren matematiksel bir yöntemdir (Dağdeviren vd., 2004: 132). Yöntemin kolaylıkla yönetilebiliyor olması, rasyonel sonuçlar doğuruyor olması, gereksiz matematiksel işlemler içermiyor olması gibi nedenler yöntemi tercih edilir kılmıştır. AHP' nin temel formülü her bir kriteri kendi arasında karşılaştırmalı olarak eşleştirme ve eşleştirilmiş karşılaştırmaların sonuçlarını genel sıralama halinde sunmaktır (Yeong ve Jungsun, 2011: 2). Kriterleri ve alternatifleri ikili karşılaştırma yaparak en iyi alternatifi seçmeyi amaçlayan AHP yönteminde ilk olarak kriterler kendi aralarında karşılaştırılır ve ardından her bir kriter dikkate alınarak alternatifler karşılaştırılır, karşılaştırmalar yapılırken Saaty tarafından geliştirilmiş Tablo 1' de verilen İkili Karşılaştırmalar Ölçeği kullanılmaktadır.

Tablo 1. İkili Karşılaştırmalar Ölçeği

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit önem	İki kriter amaca eşit derecede katkı yapmaktadır
3	Orta önem	Bir kriter diğerine tercih edilir
5	Güçlü önem	Bir kriter diğerine güçlü şekilde tercih edilir
7	Çok güçlü önem	Bir kriter diğerine çok güçlü şekilde tercih edilir
9	Mutlak önem	Bir kriter diğerine mutlak şekilde tercih edilir
2,4,6,8	Ara değerler	
Çarpmaya göre tersler	$a_{ij}=k$ ise $a_{ji}=1/k$ 'dir.	

Kaynak: Saaty, 1987: 163.

Genel kabul görmüş AHP yöntemi uygulama adımları mevcuttur. Bu adımlar aşağıda verilmektedir.

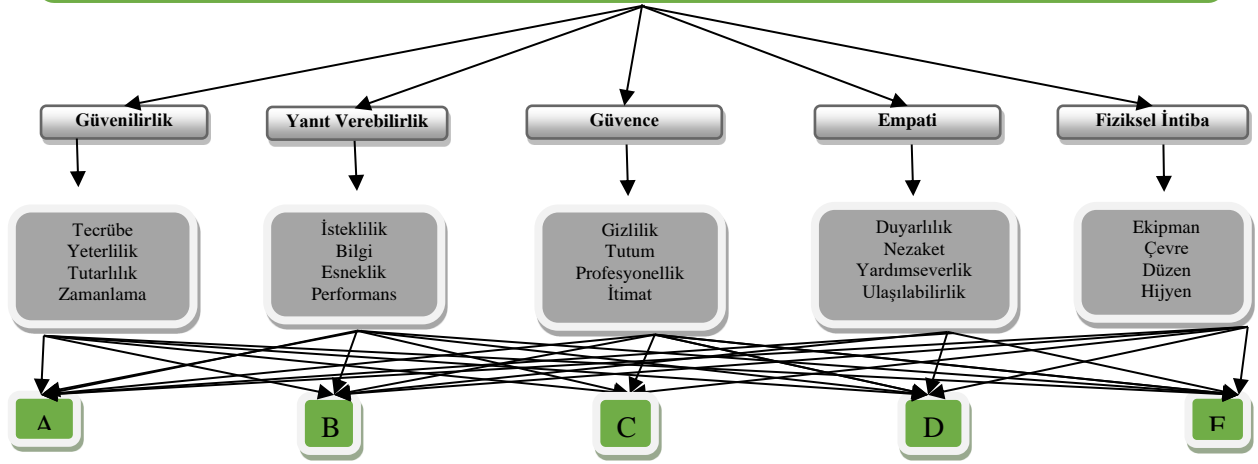
- 1) Problemin Tanımlanması ve Hiyerarşik Olarak Gösterilmesi
- 2) Karşılaştırma Matrislerinin Oluşturulması
- 3) Öncelik Değerinin Elde Edilmesi
- 4) Tutarlılık Testleri
- 5) Nihai Öncelik Değerlerinin Hesaplanması

4. UYGULAMANIN GERÇEKLEŞTİRİLMESİ VE ELDE EDİLEN BULGULARIN YORUMLANMASI

En uygun balon işletmesinin hangisi olduğuna AHP yöntemi ile karar verilmeye çalışıldığı bu çalışmada uzman ve aktif bir şekilde hizmet veren katılımcılardan Güvenilirlik (G), Yanıt Verilebilirlik (Y), Güvence (GÜ), Empati (E), Fiziksel İntiba (F) ana kriterlerini, her biri için belirlenen alt kriterleri ve alternatifleri önem derecesine göre kendi aralarında karşılaştırmaları istenmiştir. Bu noktada kriterlerin karşılaştırılmasına ilişkin 1 adet, alt kriterin karşılaştırılmasına ilişkin 20 adet ve alternatiflerin karşılaştırılmasına ilişkin 5 adet olmak üzere her bir katılımcıya ait 26 matris bulunmakta olup toplamda 156 adet matris bulunup araştırmanın yer kısıtından dolayı bu matrislere yer verilememiştir. 3.2 'de verilen AHP uygulama adımları her bir matrise uygulanmış olup nihai sonuçlar Tablo 7'de verilmiştir.

AHP adımları sırasıyla uygulanırken oluşturulan hiyerarşik yapı Şekil 1'de verilmiştir.

Nihai Amaç: Kapadokya'da Faaliyet Gösteren En Uygun Sıcak Hava Balon İşletmesinin Belirlenmesi



Şekil 1. En Uygun Sıcak Hava Balon İşletmesinin Seçimine İlişkin Hiyerarşik Yapı

Tablo 2. Ana Kriterler ve Alt Kriterler

Ana Kriterler	Alt Kriterler
GÜVENİLİRLİK (G)	Tecrübe (G1) Yeterlilik (G2) Tutarlılık (G3) Zamanlama (G4)
YANIT VERİLEBİLİRLİK (Y)	İsteklilik (Y1) Bilgi (Y2) Esneklik (Y3) Performans (Y4)
GÜVENCE (GÜ)	Gizlilik (GÜ1) Tutum (GÜ2) Profesyonellik (GÜ3) İtimat (GÜ4)
EMPATİ (E)	Duyarlılık (E1) Nezaket (E2) Yardımseverlik (E3) Ulaşılabilirlik (E4)
FİZİKSEL İNTİBA (F)	Ekipman (F1) Çevre (F2) Düzen (F3) Hijyen (F4)

Tablo 3.1. Alternatifler ve Alt Kriterler Arasındaki Ağırlıklar

	G1	G2	G3	G4	Y1	Y2	Y3	Y4	GÜ1	GÜ2	GÜ3	GÜ4
A	0,206	0,270	0,167	0,201	0,249	0,201	0,180	0,199	0,205	0,236	0,249	0,142
B	0,272	0,212	0,101	0,149	0,100	0,359	0,098	0,133	0,181	0,145	0,220	0,136
C	0,222	0,131	0,277	0,252	0,278	0,210	0,215	0,248	0,200	0,237	0,227	0,260
D	0,136	0,120	0,101	0,092	0,098	0,106	0,097	0,089	0,153	0,056	0,091	0,083
E	0,164	0,268	0,354	0,307	0,275	0,124	0,410	0,332	0,261	0,326	0,213	0,380

Tablo 3.2. Alternatifler ve Alt Kriterler Arasındaki Ağırlıklar (Tablo 3.1'in Devamı)

	E1	E2	E3	E4	F1	F2	F3
A	0,136	0,166	0,185	0,121	0,279	0,205	0,318
B	0,106	0,151	0,183	0,139	0,157	0,108	0,092
C	0,241	0,201	0,252	0,206	0,211	0,231	0,204
D	0,060	0,142	0,157	0,124	0,186	0,107	0,068
E	0,458	0,341	0,224	0,412	0,167	0,350	0,319

Alt kriterin ağırlıkları ile hiyerarşinin en altında bulunan alternatiflerin ağırlıklarının kombinasyonu sonucunda elde edilen alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları Tablo 3.1’de ve Tablo 3.2’de verilmiştir. Tablo 4’ te verilen ağırlıklar hiyerarşinin en altı ile ortası arasındaki bağlantıyı sağlamaktadır.

Tablo 4. Alt Kriterler ile Alternatiflerin Kombinasyonu

	G1	G2	G3	G4	Alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları
G1, G2, G3, G4 Ağırlık	0,268	0,203	0,345	0,187	
A	0,206	0,270	0,167	0,201	0,205
B	0,272	0,212	0,101	0,149	0,179
C	0,222	0,131	0,277	0,252	0,229
D	0,136	0,120	0,101	0,092	0,113
E	0,164	0,268	0,354	0,307	0,278
	Y1	Y2	Y3	Y4	Alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları
Y1, Y2, Y3, Y4 Ağırlık	0,51	0,195	0,135	0,157	
A	0,249	0,201	0,180	0,199	0,221
B	0,100	0,359	0,098	0,133	0,155
C	0,278	0,210	0,215	0,248	0,251
D	0,098	0,106	0,097	0,089	0,098
E	0,275	0,124	0,410	0,332	0,272
	GÜ1	GÜ2	GÜ3	GÜ4	Alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları
GÜ1, GÜ2, GÜ3, GÜ4 Ağırlık	0,15	0,15	0,187	0,318	
A	0,205	0,236	0,249	0,142	0,158
B	0,181	0,145	0,220	0,136	0,133
C	0,200	0,237	0,227	0,260	0,191
D	0,153	0,056	0,091	0,083	0,075
E	0,261	0,326	0,213	0,380	0,249
	E1	E2	E3	E4	Alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları
E1, E2, E3, E4 Ağırlık	0,327	0,162	0,348	0,165	
A	0,136	0,166	0,185	0,121	0,155
B	0,106	0,151	0,183	0,139	0,146
C	0,241	0,201	0,252	0,206	0,233
D	0,060	0,142	0,157	0,124	0,118
E	0,458	0,341	0,224	0,412	0,350
	F1	F2	F3	F4	Alternatiflere ilişkin öncelik ağırlıkları
F1, F2, F3, F4 Ağırlık	0,218	0,265	0,232	0,283	
A	0,279	0,205	0,318	0,182	0,240
B	0,157	0,108	0,092	0,080	0,107
C	0,211	0,231	0,204	0,248	0,225
D	0,186	0,107	0,068	0,050	0,099
E	0,167	0,350	0,319	0,440	0,327

Tablo 4’ te elde edilen öncelik ağırlıkları ile G, Y, GÜ, E ve F temel faktörlerin ağırlıklarının kombinasyonu yapılarak A, B, C, D ve E alternatiflerine ilişkin nihai öncelik değerleri Tablo 5’te gösterilmiştir.

Tablo 5. Nihai Öncelik Değerleri ve Sıralama

	G	Y	GÜ	E	F	Alternatiflere İlişkin Nihai Öncelik Değerleri
G, Y, GÜ, E, F Ağırlık	0,36	0,187	0,166	0,149	0,138	
A	0,205	0,221	0,158	0,155	0,240	0,198
B	0,179	0,155	0,133	0,146	0,107	0,152
C	0,229	0,251	0,191	0,233	0,225	0,227
D	0,113	0,098	0,075	0,118	0,099	0,102
E	0,278	0,272	0,249	0,350	0,327	0,289

Ana kriterler öncelik sırasına göre sıralandığında en önemli kriterin güvenilirlik olduğu tespit edilmiş ve ardından sırasıyla yanıt verilebilirlik, güvence, empati ve son olarak en önemsiz kriterin fiziksel intiba olduğu tespit edilmiştir. Ana kriterlerden güvenilirliğin alt kriterleri kendi arasında karşılaştırıldığında tutarlılığın en önemli kriter zamanlamanın ise en önemsiz kriter olduğu belirlenmiştir. Yanıt verilebilirlik kriterinin alt kriterlerinden öncelik sırasına göre en önemlisinin isteklilik, en önemsiz kriterin esneklik olduğu tespit edilmiştir. Güvence kriterinin alt kriterleri kendi arasında kıyaslandığında öncelik sırasına göre en önemli kriterin itimat, en önemsiz kriterlerin ise gizlilik ve tutum olduğu belirlenmiştir. Empati kriterinin alt kriterleri öncelik sırasına göre değerlendirildiğinde yardımseverlik en önemli kriter iken nezaketin en önemsiz kriter olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel intiba ana kriterinin alt kriterleri kendi arasında karşılaştırıldığında hijyen kriterinin en önemli kriter, ekipmanın ise en önemsiz kriter olduğu tespit edilmiştir. Son olarak alternatifleri kendi içinde sıraladığımızda en önemli alternatif işletmenin E işletmesi, en önemsiz işletmenin ise D işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda nihai amacın Kapadokya’da faaliyet gösteren en uygun sıcak hava balon işletmesinin belirlenmesi olduğu bir karar probleminde en uygun sıcak hava balon işletmesinin E işletmesi olduğu tespit edilmiştir.

5. SONUÇ

Turizm sektörü, hizmet sektörü içerisinde çok önemli bir paya sahiptir. Turizm, küresel çapta çok hızlı bir şekilde gelişmektedir. Dünya genelindeki ekonomik büyümelere bağlı olarak GSMH artmış, toplumun refah seviyesi yükselmiş olup buna bağlı olarak insanlar daha çok seyahat eder hale gelmiştir. Yiyecek, içecek, konaklama, seyahat, ulaştırma ve eğlence gibi farklı alanlarda hizmet veren küçük ya da büyük birçok işletme ile ekonomiye olumlu yönde katkı sağlamaktadır.

Bu çalışmada hizmet sektörünün alt dalı olan turizm sektörü ele alınmış ve “en uygun sıcak hava balon işletmesinin tercih edilmesi” şeklinde bir karar problemine odaklanılmıştır. Bu kapsamda sıcak hava balonlarına olan talep araştırmaya konu edilmiştir. Bu çalışma, sıcak hava balonlarının tercih edilmesinde etkili olan kriterleri ve alt kriterleri önem derecesine göre belirlemeyi ve alternatif balon işletmelerinden en uygun olanını tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda sıcak hava balon işletmesinin tercihinde etkili olan *Güvenilirlik, Yanıt Verilebilirlik, Güvence, Empati, Fiziksel İntiba* olmak üzere 5 adet kriter, her bir kritere ait 4’ er tane olmak üzere toplam 20 adet alt kriter belirlenmiştir. Alternatif olarak 5 balon işletmesi seçilmiş fakat gizlilik nedeniyle A, B, C, D, E olarak isimlendirilmiştir.

Çalışmanın örneklemini Kapadokya’da faaliyet gösteren sıcak hava balon işletmeleri, balon pilotları ve seyahat acentelerinden oluşmuştur. Söz konusu katılımcılardan araştırmaya katkı sunma noktasında istekli olan 4 balon pilotu ve 2 seyahat acentesi işletmecisi olmak üzere toplam 6 kişi seçilmiştir. Seyahat acentesi işletmecileriyle müşterileri için sıcak hava balon işletmesi seçerken dikkate alınan hizmet kalitesi kriterleri ile bunlara bağlı olarak alternatif sıcak hava balon işletmelerinin değerlendirilip, karşılaştırılması noktasında ayrı ayrı görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Her bir katılımcıdan kriterleri, alt kriterleri ve alternatifleri kendi aralarında ikili olarak karşılaştırmaları istenmiştir. Yapılan görüşmelerin ardından elde edilen ikili karşılaştırma matrislerinin AHP yöntemi uygulama adımlarına göre analizleri yapılmıştır.

Katılımcıların ortak kararlarına göre en önemli kriterin güvenilirlik olduğu tespit edilmiş ve ardından sırasıyla yanıt verilebilirlik, güvence, empati ve son olarak en önemsiz kriterin fiziksel intiba olduğu tespit edilmiştir. Ana kriterlerden güvenilirliğin alt kriterleri kendi arasında karşılaştırıldığında tutarlılığın en önemli kriter zamanlamanın ise en önemsiz kriter olduğu belirlenmiştir. Yanıt verilebilirlik kriterinin alt kriterlerinden öncelik sırasına göre en önemlisinin isteklilik, en önemsiz kriterin esneklik olduğu tespit edilmiştir. Güvence kriterinin alt kriterleri kendi arasında kıyaslandığında öncelik sırasına göre en önemli kriterin itimat, en önemsiz kriterlerin ise gizlilik ve tutum olduğu belirlenmiştir. Empati kriterinin alt kriterleri öncelik sırasına göre değerlendirildiğinde yardımseverlik en önemli kriter iken nezaketin en önemsiz kriter olduğu tespit edilmiştir. Fiziksel intiba ana kriterinin alt kriterleri kendi arasında karşılaştırıldığında hijyen kriterinin en önemli kriter, ekipmanın ise en önemsiz kriter olduğu tespit edilmiştir. Son olarak alternatifleri kendi içinde sıraladığımızda en önemli alternatif işletmenin E işletmesi, en önemsiz işletmenin ise D işletmesi olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda nihai amacın Kapadokya’da faaliyet gösteren en uygun sıcak hava balon işletmesinin belirlenmesi olduğu bir karar probleminde en uygun sıcak hava balon işletmesinin E işletmesi olduğu tespit edilmiştir.

Kriterler açısından katılımcıların yapmış olduğu karşılaştırmalar birbirine çok benzerlik göstermemekte olup ortalamalar alınarak ortak görüşleri yansıtılmıştır. Elde edilen bulgular doğrultusunda kriterler açısından yorum yapıldığında katılımcıların en önemli gördüğü kriter “güvenilirlik” en az önemli gördüğü

kriter ise “fiziksel intiba”dır. Alt kriterler açısından yorum yapıldığında katılımcıların görüşleri arasındaki benzerliklerin arttığı görülmektedir. Alternatifler açısından yorum yapıldığında ise katılımcıların görüşlerinin küçük farklar dışında birbiriyle neredeyse aynı olduğu görülmektedir. Her bilimsel çalışmanın olduğu gibi bu çalışmanın da bazı kısıtları vardır. Çalışmanın sadece sıcak hava balon işletmeleri üzerine yapılıyor olmasından dolayı uygulama sonucu elde edilen bulgular dikkatli bir şekilde genelleştirilmelidir. Çalışma sıcak hava balon işletmeleri üzerine yapılmış olması bakımından diğer çalışmalardan farklı olup literatüre az da olsa katkı yapabilecek niteliktedir. Gelecekte yapılacak olan çalışmalarda farklılaşmak adına farklı bölgelerde hizmet veren balon işletmeleri ele alınabilir, katılımcı olarak sıcak hava balon işletmecileri seçilebilir ve çok kriterli karar verme yöntemlerinden en az iki yöntemin entegre edildiği çalışmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

Abed, MH. Monavari, M. Karbasi, M. Farshchi. P. & Abedi, Z. (2011). “Site Selection Using Analytical Hierarchy Process By Geographical Information System For Sustainable Coastal Tourism”, International Conference On Environmental And Agriculture Engineering, 15: 120-124, Singapore.

Adıgüzel, O. Çetintürk, İ. & Er, O. (2009). “Konaklama İşletmelerine Olan Müşteri Tercihinin Analitik Hiyerarşi Prosesi Yöntemi İle Belirlenmesi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 1(1): 17-35.

Aktepe, A. Ersöz, S. Hayat, Y. Orhan, G. Can, C. & Çifci, S. (2011). “Kalite Fonksiyon Yayılımı (KFY)’de SERVQUAL Analizi Ve Bulanık Analitik Hiyerarşi Prosesi (BAHP) Yöntemlerinin Bütünleşik Kullanımı: Bir Üniversite Hastanesinde Uygulama”, XI. Üretim Araştırmaları Sempozyumu, 23-24: 237-246, İstanbul.

An Chen, C. (2014). “Suitable Festival Activities For Taiwan's Tourism And Nation Branding With The Application Of The PR AHP Program”, Asia Pacific Journal Of Tourism Research Journal, 19(12): 1-18.

Aslan, A. Kozak, M. & Tütüncü, Ö. (2006). “Seyahat Acenteleri Yöneticilerinin Kalite Algılamaları: Ege Bölgesi’nde Bir Araştırma”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 8(3): 350-373.

Baldemir, E. & Akyurt Kurnaz, H. (2013). “İlçelerin Turizm Potansiyellerinin Analitik Hiyerarşi Yöntemi İle Sıralanması: Muğla Örneği”, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 30: 51-67.

Chang Chou, C. Jen Liu, L. Fen Huang, S. Ming Yih, J. & Chen Han. T. (2011). “An Evaluation Of Airline Service Quality Using The Fuzzy Weighted SERVQUAL Method”, Applied Soft Computing, 11: 2117-2128.

Dağdeviren, M. Akay, D. & Kurt, M. (2004). “İş Değerlendirme Sürecinde Analitik Hiyerarşi Prosesi Ve Uygulaması”, Gazi Üniversitesi Mühendislik Mimarlık Fakültesi Dergisi, 19(2): 131-138.

Dalgıç, A. (2013). “Hizmet Sektöründe Hizmet Kalitesinin Ölçümü Ve Hizmet Kalitesini Etkileyen Faktörler: Antalya’da Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Uygulama”, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Aydın.

Doğan, NÖ. & Gencan, S. (2013). “Seyahat Acentesi Yöneticilerinin Bakış Açısıyla En Uygun Otelin Seçimi: Bir Analitik Hiyerarşi Prosesi (AHP) Uygulaması”, Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 41: 69-88.

Doğan, NÖ. & Karakuş, Y. (2014). “KFG-AHP Bütünleşik Yöntemi Kullanılarak Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Göreme Açık Hava Müzesi Üzerine Bir Uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(3): 169-194.

Doğan, NÖ. & Sözbilen, G. (2014). “Kaya Otel İşletmeleri İçin En Uygun Stratejinin Belirlenmesi: Bir SWOT/AHP Uygulaması”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 14(4): 95-112.

Dündar, S. & Ecer, F. (2008). “Öğrencilerin GSM Operatörü Tercihinin Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemiyle Belirlenmesi”, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 15(1): 195-205.

Eleren, A. & Kılıç, B. (2007). “Turizm Sektöründe SERVQUAL Analizi İle Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi Ve Bir Termal Otelde Uygulama”, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, 4(1): 235-263.

- Eleren, A. & Kılıç, B. (2009). "Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesi Ölçümü Üzerine Bir Literatür Araştırması", *Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 1(1): 91-118.
- Ghamgosar, M. Haghyghy, M. Mehrdoust, F. & Arshad, N. (2011). "Multicriteria Decision Making Based On Analytical Hierarchy Process (AHP) In GIS For Tourism", *Middle-East Journal Of Scientific Research*, 10 (4): 501-507.
- Göral, R. (2015). "EWOM'a Dayalı Çok Kriterli Karar Verme Teknikleri İle En Uygun Otelin Belirlenmesi Ve Bir Uygulama", *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 33: 1-17.
- Görener, A. (2016). "Türkiye'de Medikal Turizm Sektörünün Değerlendirilmesinde Bütünleşik SWOT-AHS Yaklaşımı", *Alphanumeric Journal*, 4(2): 159-170.
- Gündüz, H. & Güler, ME. (2015). "Termal Turizm İşletmelerinde Çok Ölçütlü Karar Verme Teknikleri Kullanılarak Uygun Tedarikçinin Seçilmesi", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30(1): 203-222.
- Holopainen, P. (2017). "Luxury Standards And Customer Perception Of A Tanzanian Yacht Company. Bachelor's Thesis", *Tampere University Of Applied Sciences, Degree Programme In Tourism, Tampere*.
- Karaatlı, M. Ömürbek, N. Aksoy, E. & Karakuzu, H. (2014). "Turizm İşletmeleri İçin AHP Temelli Bulanık TOPSIS Yönetimi İle Tur Operatörü Seçimi", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(2): 53-70.
- Kılıcı, L. Özdağoğlu, A. & Güler, ME. (2020). "Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri İle Termal Turizmde Hizmet Kalitesi Boyutlarının Ve Otel Alternatiflerinin Önceliklendirilmesi", *Journal Of Yaşar University*, 15(57): 143-159.
- Lee, J. & Lee, H. (2015). "Deriving Strategic Priority Of Policies For Creative Tourism Industry In Korea Using AHP", *Procedia Computer Science*, 55: 479 – 484.
- Manap, G. (2006). "Analitik Hiyerarşi Yaklaşımı İle Turizm Merkezi Seçimi", *Ticaret Ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2: 157-170.
- Murat, G. & Çelik, N. (2007). "Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği", *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6): 1–20.
- Önüt, S. Akbaş, S. & Yılmaz, G. (2008). "The Comparison Of Domestic Service Quality Of Domestic Airlines In Turkey", *Journal Of Engineering And Natural Sciences*, 25(4): 349-358.
- Parasuraman, A. Zeithaml, VA. & Berry, LL. (1985). "A Conceptual Model Of Service Quality And Its Implications For Future Research", *The Journal Of Marketing*, 4: 41-50.
- Ramanathan, R. & Karpuzcu, H. (2011). "Comparing Perceived And Expected Service Using An AHP Model: An Application To Measure Service Quality Of A Company Engaged In Pharmaceutical Distribution", *Opsearch*, 48(2): 136-152.
- Saaty, RW. (1987). "The Analytic Hierarchy Process: What It Is And How It Is Used, Math Modelling", 9 (3-5): 161-176.
- Ustasüleyman, T. (2009). "Bankacılık Sektöründe Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi: Ahs-TOPSIS Yöntemi". *Bankacılar Dergisi*, 69: 33-43.
- Yeong, AJ. & Jungsun, SK. (2011). "An Application Of SWOT-AHP To Develop A Strategic Planning For A Tourist Destination, Poster Session 2: 1-5.
- Yıldız, S. & Yıldız, E. (2015). "Service Quality Evaluation Of Restaurants Using The Ahp And TOPSIS Method", *Journal Of Social And Administrative Sciences*, 2(2): 53-61.
- Yılmaz, H. & Surat, H. (2015). "Analitik Hiyerarşi Süreci Kullanılarak En Uygun Ekoturizm Etkinliğinin Belirlenmesi", *Türkiye Ormancılık Dergisi*, 16(2): 164-176.
- Zhu, JC. Ramanathan, R. Ramanathan, U. (2011). "Measuring Service Quality Using SERVQUAL And AHP: An Application To A Chinese IT Company And Comparison", *Int. J. Services And Operations Management*, 8(4): 418-432.