

KABİN HİZMETLERİ İLETİŞİM VE YOLCU İLİŞKİLERİ ÖLÇEĞİ (KHİY-12): GEÇERLİK VE GÜVENİRLİK ÇALIŞMASI

Doç. Dr. Gülbeniz AKDUMAN¹

Dr. Öğr. Üyesi Gülnaz KARAHAN²

ÖZ

Sivil havacılık sektöründe kabin ekipleri, yolcularla en yoğun etkileşim kuran çalışan gruplarından biri olup sunulan hizmetin kalitesi büyük ölçüde bu etkileşimin niteliğine bağlıdır. Kabin ekiplerinin iletişim becerileri ve yolcu ilişkileri yönetimi, yalnızca yolcu memnuniyetini değil, aynı zamanda havayolu işletmelerinin marka algısı, müşteri sadakati ve tekrar satın alma niyeti gibi stratejik çıktıları da doğrudan etkilemektedir. Buna rağmen literatürde kabin hizmetlerine özgü iletişim ve yolcu ilişkilerini ölçen geçerli ve güvenilir bir ölçeğin bulunmadığı görülmektedir. Bu çalışmanın amacı, kabin ekiplerinin yolcularla kurduğu iletişim ve ilişki yönetimini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı geliştirmektir. Araştırma, karma yöntem yaklaşımı çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. İlk aşamada 112 katılımcı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler yapılmış, elde edilen veriler doğrultusunda madde havuzu oluşturulmuştur. İkinci aşamada 17 uzmanın görüşüne başvurularak kapsam geçerliği sağlanmıştır. Son aşamada ise 471 katılımcıdan elde edilen veriler üzerinde açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri gerçekleştirilmiştir. Analiz sonuçları, ölçeğin empatik yaklaşım, açık ve profesyonel iletişim, kriz ve zor yolcu yönetimi ile hizmet ve temsil yetkinliği olmak üzere dört boyuttan ve 12 maddeden oluştuğunu göstermektedir. Geçerlik ve güvenilirlik analizleri, KHİY-12 ölçeğinin yüksek düzeyde güvenilir ve geçerli bir ölçüm aracı olduğunu ortaya koymuştur. Çalışma, havacılık literatürüne sektöre özgü bir ölçüm aracı kazandırarak önemli bir katkı sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, Kabin Ekibi, Yolcu İlişkileri, Hizmet Kalitesi, Havacılık Yönetimi, Ölçek Geliştirme.

Jel Kodları: L93, M12, D23

CABIN SERVICES COMMUNICATION AND PASSENGER RELATIONS (KHİY-12): A SCALE DEVELOPMENT STUDY

ABSTRACT

Cabin crew represent one of the most critical touchpoints in the aviation service experience, as they directly interact with passengers throughout the flight. The quality of communication and passenger relationship management significantly influences passenger satisfaction, brand perception, and customer loyalty. However, there is a lack of a validated scale specifically designed to measure communication and passenger relations in the context of cabin services. This study aims to develop a valid and reliable measurement scale to assess cabin crew communication and passenger relations. A mixed-method approach was employed. In the initial phase, semi-structured interviews were conducted with 112 participants to generate an item pool. In the second phase, content validity was assessed through expert evaluations involving 17 specialists. In the final phase, data collected from 471 participants were analyzed using exploratory and confirmatory factor analyses. The findings

¹Doç. Dr., Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, gakduman@fsm.edu.tr, (ORCID: 0000-0002-3256-982X)

²Dr. Öğr. Üyesi, Fatih Sultan Mehmet Vakıf Üniversitesi, gkarahan@fsm.edu.tr, (ORCID: 0000-0001-7175-1352)

reveal that the scale consists of 12 items under four dimensions: empathy, professional communication, crisis management, and service representation competence. The results confirm that the KHİY-12 scale is both valid and reliable. The study contributes to aviation and service management literature by introducing a sector-specific measurement tool.

Keywords: Civil Aviation Cabin Services, Cabin Crew, Passenger Relations, Service Quality, Aviation Management, Scale Development

JEL Codes: L93, M12, D23

GİRİŞ

Havacılık sektöründe her geçen gün artan rekabet koşulları, havayollarının yolcu deneyimi ve memnuniyetini stratejik bir unsur olarak ele almalarını gerekli kılmıştır. Havayolu işletmeleri için hizmet kalitesi ve yolcu memnuniyeti operasyonel performansın yanı sıra yolcuların yer ve uçuş süresince deneyimlediği tüm hizmet süreçlerini kapsamaktadır. Bu bağlamda Kabin hizmetleri, yolcu memnuniyeti ve hizmet kalitesinin havayolu işletmelerinin sürdürülebilir başarısındaki en kritik unsurlardan biridir. Kabin ekipleri, yolcularla doğrudan etkileşim kuran ve hizmet deneyimini şekillendiren en önemli insan kaynağı unsurlarından biri olarak öne çıkmaktadır. Kabin ekiplerinin sergilediği iletişim becerileri, empatik yaklaşım, problem çözme yetkinliği ve profesyonel davranışlar, yolcu memnuniyeti ve algılanan hizmet kalitesi üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir.

Hizmet kalitesi alan yazınında çalışan-müşteri etkileşiminin müşteri memnuniyetinin temel belirleyicilerinden biri olduğu vurgulanmaktadır. Hizmet sektöründe çalışan iletişimi, yolcu memnuniyetinin oluşumunda temel belirleyicilerden biri olarak kabul edilmektedir (Parasuraman vd., 1988). Havacılık sektöründe yapılan çalışmalar da kabin ekiplerinin davranışlarının yolcu emniyeti, memnuniyeti, marka algısı ve müşteri sadakati üzerinde önemli etkiler yarattığını göstermektedir (Park vd., 2004; Tsaur vd., 2002). Havacılık sektöründe kabin ekiplerinin yolculara gösterdiği güleryüz, ilgi, misafirperverlik, nezaket ve hızlı hizmet gibi davranışlar yolcu memnuniyetini artırmakta, yolcuların havayolu markasına ilişkin algısını ve yeniden tercih etme niyetini de olumlu etkileyebilmektedir.

Kabin hizmetleri bağlamında iletişim ve yolcu ilişkilerini ölçmeye yönelik çalışmaların büyük ölçüde genel hizmet kalitesi ölçekleri çerçevesinde ele alındığı görülmektedir. Havacılık sektörünün kendine özgü hizmet ortamı ve dinamikleri dikkate alındığında, kabin ekiplerinin yolcu ile kurduğu iletişim ve yolcu ilişki yönetimini doğrudan ölçen sektöre özgü ölçüm araçlarına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmanın temel amacı, kabin ekiplerinin yolcularla kurduğu iletişim ve yolcu ilişkilerini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirmektir.

1. KABİN HİZMETLERİNDE İLETİŞİM VE YOLCU İLİŞKİLERİ

Günümüz hizmet ekonomisinde müşteri deneyimi, işletmelerin rekabet avantajı elde ederek başarılı olmasında merkezi bir rol oynamaktadır. Deneyim ekonomisi yaklaşımında hizmet sunumunun ötesinde müşterilere anlamlı, olumlu ve akılda kalıcı deneyimler sunmanın önemi vurgulanmaktadır

(Pine ve Gilmore, 1988). Bu yaklaşım odağında havacılık sektörü, müşteri deneyiminin yoğun yaşandığı ve hizmet kalitesinin çok boyutlu olarak değerlendirildiği bir alan olarak öne çıkmaktadır.

Hizmet kalitesi alan yazınında yaygın kullanılan modellerden biri olan SERVQUAL modeli, hizmet kalitesini güvenilirlik, empati, yanıt verebilirlik, güvence ve fiziksel unsurlar olmak üzere beş ana boyut altında ele almaktadır (Parasuraman vd., 1988). Bu çalışmadan sonra yapılan araştırmalarda hizmet kalitesinin sektör bazlı farklılıklar gösterdiği vurgulanarak sektöre özgü ölçeklerin geliştirilmesi gerektiği ortaya konmuştur (Brady & Cronin, 2001).

Havacılık sektörü, yüksek rekabet düzeyine sahip hizmet sektörlerinden biri olup yolcu memnuniyeti ve hizmet kalitesi havayolu işletmelerinin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesinde önemli rol oynamaktadır. Özellikle küreselleşme, artan yolcu beklentileri ve hizmet kalitesine verilen önemin artması havayolu işletmelerinin hizmet sunum süreçlerini yeniden değerlendirmelerine neden olmuştur. Bu bağlamda kabin memurları, uçuş sırasında yolcularla doğrudan iletişim kuran ve hizmet deneyimini şekillendiren bir anlamda örgütsel temsil işlevi gören çalışanlar olarak havayolu hizmet kalitesinin kritik unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir (Park vd., 2004). Kabin memurlarının sunduğu hizmetin kalitesi yalnızca yolcu memnuniyetini değil aynı zamanda havayolu işletmelerinin marka imajını, müşteri sadakatini ve tekrar satın alma niyetini olumlu etkilemektedir.

Hizmet sektöründe çalışanlar müşteri deneyiminin şekillenmesinde kritik rol oynamakta ve çalışan davranışları hizmet kalitesi algısını doğrudan etkilemektedir (Bitner vd., 1990). İletişim ise hizmet kalitesini belirleyen en kritik bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmektedir. Hizmet kalitesi teknik ve fonksiyonel olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır ve fonksiyonel kalite büyük ölçüde çalışan-müşteri etkileşimine bağlı olarak şekillenmektedir (Grönroos, 2007). Havacılık sektöründe kabin ekipleri, yolcularla doğrudan iletişim kuran ve hizmet deneyimini şekillendiren temel aktörlerdir. Bu bağlamda kabin ekiplerinin iletişim becerileri, müşteri memnuniyeti ve marka algısı üzerinde kritik bir rol oynamaktadır.

Havayolu hizmetleri çoğunlukla eş zamanlı olarak üretilip tüketilen hizmetler olduğundan, yolcuların hizmet kalitesi algısı büyük ölçüde çalışanların davranışlarına bağlıdır. Tsaur vd., (2002) tarafından yapılan araştırmada, kabin memurlarının nazik, yardımsever ve ilgili davranışlarının yolcuların hizmet kalitesine ilişkin algılarını olumlu yönde etkilediği ve bunun yolcu memnuniyetini artırdığı belirtilmektedir. Ayrıca olumlu hizmet deneyimi yaşayan yolcuların havayolu işletmesini tekrar tercih etme ve başkalarına tavsiye etme olasılığının daha yüksek olduğu ifade edilmektedir.

Havacılık sektörü yüksek güvenlik standartlarının geçerli olduğu ve iletişimin kritik rol oynadığı bir hizmet alanıdır. Kabin memurlarının yolcu hizmetleri kapsamında gerçekleştirdiği faaliyetler yalnızca servis hizmeti ile sınırlı değildir. Kabin memurları aynı zamanda yolcuların uçuş süresince ihtiyaçlarını karşılayan, sorularını yanıtlayan, olası sorunları çözen ve yolcuların güvenliğini sağlayan

bir rol üstlenmektedir. Kabin ekipleri güvenlik bilgilendirmeleri ve acil durum yönetimi gibi önemli görevlerden de sorumludur. Bu nedenle kabin memurlarının iletişim becerileri, problem çözme yetenekleri ve müşteri odaklı hizmet anlayışı yolcu memnuniyetinin sağlanmasında kritik bir rol oynamaktadır. Hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve marka sadakati üzerinde güçlü etkileri bulunmaktadır (Chen ve Chang, 2005). Kabin ekiplerinin etkili iletişim becerilerine sahip olması hem hizmet kalitesi hem de operasyonel güvenlik açısından büyük önem taşımaktadır. Bu bağlamda havacılık sektöründe iletişim yalnızca müşteri ilişkileri açısından değil, aynı zamanda operasyonel güvenlik açısından da kritik öneme sahiptir. Kabin ve uçuş ekipleri ve yolcu ile kurulan iletişim uçuş güvenliği ve operasyonel performans üzerinde doğrudan etkili olmaktadır (Sexton ve Helmreich, 2000). Uçuş sırasında kabin ekipleri sınırlı bir alanda birlikte çalışmakta ve hızlı kararlar almak zorunda kalmaktadır. Bu nedenle ekip üyeleri arasındaki güven, iletişim ve koordinasyon hizmet kalitesi ve uçuş güvenliği açısından büyük önem taşımaktadır. Bu nedenlerle havayolu işletmeleri kabin ekiplerinin iletişim becerilerini geliştirmek amacıyla ekip kaynak yönetimi (Crew Resource Management – CRM) eğitimlerine önem vermektedir.

Yolcu hizmetleri bağlamında kabin memurlarının empati kurabilme becerileri de önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Empati, hizmet çalışanlarının müşterilerin duygularını ve ihtiyaçlarını anlayarak buna uygun davranış sergilemesini ifade etmektedir. Kabin memurlarının yolcularla kurduğu empatik iletişim yolcuların kendilerini değerli ve güvende hissetmelerine katkı sağlamaktadır. Bu durum yolcuların havayolu işletmesine yönelik olumlu tutum geliştirmesine, müşteri memnuniyeti ve sadakatının artmasına yardımcı olmaktadır (Pamuk ve Marşap, 2025). Hizmet sektörü çalışanlarının empatik davranışları, müşteri sadakati ve olumlu ağızdan ağıza iletişim üzerinde de olumlu etki yaratmaktadır (Söderlund ve Rosengren, 2010).

Kabin ekiplerinin sergilediği iletişim becerileri, empatik yaklaşım ve profesyonel davranışlar, yolcu memnuniyeti ve algılanan hizmet kalitesi üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir (Park vd., 2004; Tsaur vd., 2002). Bununla birlikte, son yıllarda yapılan çalışmalar, müşteri deneyiminin yalnızca hizmet kalitesi ile sınırlı olmadığını, aynı zamanda duygusal etkileşimler ve çalışan davranışları ile şekillendiğini ortaya koymaktadır (Hennig-Thurau vd., 2002).

Kabin ekipleri çalışırken çeşitli zorluklarla da karşılaşmaktadır. Uzun çalışma saatleri, düzensiz çalışma programları, zaman baskısı ve farklı kültürlerden gelen yolcularla iletişim kurma ve memnun etme gerekliliği kabin memurlarının duygusal ve bilişsel bağlamda iş yükünü artırmaktadır. Duygusal emek, hizmet çalışanlarının iş rolleri gereği duygularını yönetme süreci olarak tanımlanmaktadır (Hochschild, 1983). Havacılık sektöründe görev alan kabin ekipleri, özellikle stresli ve zor yolcu durumlarında yüksek düzeyde duygusal emek sergilemektedir (Okabe, 2018). Özellikle zor yolcularla iletişim kurma, şikayetleri yönetme ve stresli durumlarda profesyonel davranışı sürdürme kabin memurlarının sahip olması gereken beceriler arasında yer almakta ve duygusal emek gerektirmektedir.

Sonuç olarak literatür incelendiğinde kabin memurlarının iletişim becerileri, kişilerarası etkileşim yetkinlikleri ve yolcu odaklı hizmet davranışlarının yolcu memnuniyeti ve hizmet kalitesi algısı üzerinde geniş bir etkiye sahip olduğu görölmektedir. Kabin memurlarının etkili iletişim kurabilmesi, empati gösterebilmesi ve profesyonel hizmet davranışları sergilemesi havayolu işletmelerinin müşteri memnuniyetini artırmasına ve rekabet avantajı elde etmesine katkı sağlamaktadır. Bu nedenle kabin ekiplerinin iletişimi ve yolcu hizmetleri konusu hem havacılık yönetimi hem de hizmet kalitesi literatürü açısından önemli bir araştırma alanı olarak değerlendirilmektedir.

2. YÖNTEM

Bu çalışma, kabin ekiplerinin yolcularla kurduğu iletişim ve ilişki yönetimini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı geliştirmeyi amaçlayan ölçek geliştirme araştırması olarak tasarlanmıştır. Çalışma, nitel ve nicel yöntemlerin birlikte kullanıldığı karma yöntem yaklaşımı çerçevesinde yürütölmüştür. Araştırma süreci, literatürde önerilen ölçek geliştirme adımlarına uygun olarak madde havuzunun oluşturulması, kapsam geçerliği analizi ve geçerlik ve güvenilirlik testleri olmak üzere üç temel aşamada gerçekleştirilmiştir. Araştırma süreci aşağıdaki adımlardan oluşmaktadır;

- 112 katılımcı ile nitel veri toplama,
- Madde havuzunun oluşturulması,
- 17 uzman ile kapsam geçerliği analizi,
- Uygun olmayan maddelerin elenmesi,
- Nihai ölçeğin oluşturulması,
- 471 katılımcı ile nicel veri toplama,
- Geçerlik ve güvenilirlik analizlerinin yapılması.

Ölçek geliştirme sürecinin ilk aşamasında, kabin hizmetleri iletişimi ve yolcu ilişkileri davranışlarını belirlemek amacıyla yarı yapılandırılmış görüşme tekniğı kullanılmıştır. Bu kapsamda toplam 112 katılımcı ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmelerde katılımcıların kabin hizmetleri sürecinde deneyimledikleri iletişim, hizmet davranışları ve yolcu ilişkilerine yönelik algıları derinlemesine incelenmiştir. Elde edilen veriler nitel içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiş ve tekrar eden temalar belirlenmiştir. Bu temalar doğrultusunda ölçeğe ait başlangıç madde havuzu oluşturulmuştur. Oluşturulan madde havuzunun içerik açısından uygunluğunu değerlendirmek amacıyla kapsam geçerliği analizi yapılmıştır. Bu aşamada ölçek maddeleri, alanında uzman 17 akademisyene sunulmuştur. Uzmanlardan, her bir maddenin; ölçek amacına uygunluğu, ilgili boyutu temsil etme düzeyi ve ifade açıklığı açısından değerlendirilmesi istenmiştir. Uzman değerlendirmeleri doğrultusunda, kapsam geçerliğini sağlamayan maddeler ölçekten çıkarılmış ve gerekli dilsel düzenlemeler yapılarak ölçeğin nihai formu oluşturulmuştur. Kapsam geçerliği sağlanan ölçek formu, nicel analizlerin gerçekleştirilmesi amacıyla geniş bir örneklem üzerinde uygulanmıştır. Bu kapsamda

toplam 471 katılımcıdan veri toplanmıştır. Veri toplama sürecinde anket yöntemi kullanılmış ve katılımcıların kabin hizmetleri iletişimi ve yolcu ilişkilerine yönelik algıları ölçülmüştür.

Araştırma kapsamında geliştirilen Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Ölçeği (KHİY-12), kabin ekiplerinin yolcularla kurduğu iletişim ve ilişki yönetimi davranışlarını çok boyutlu bir yapı içerisinde ölçmeyi amaçlamaktadır. Ölçek empatik Yaklaşım, açık ve profesyonel iletişim, kriz ve zor yolcu yönetimi ile hizmet ve temsil yetkinliği olmak üzere dört temel boyut üzerine yapılandırılmıştır. Bu model, hizmet kalitesi, kişilerarası iletişim ve müşteri deneyimi literatürüne dayanmaktadır ve kabin ekiplerinin hizmet sunum sürecindeki davranışlarını bütüncül bir şekilde açıklamayı hedeflemektedir.

2.1 Verilerin Analizi

Bu çalışmada verilerin analizinde SPSS 21.0 istatistik paket programından yararlanılmıştır. Ölçeğin geçerlik ve güvenirlik özelliklerini belirlemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA), madde-toplam korelasyonu ve Cronbach Alpha katsayısı gibi istatistiksel teknikler kullanılmıştır.

Açıklayıcı faktör analizi, birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkeni daha az sayıda ve anlamlı yapılar altında toplamak amacıyla kullanılan çok değişkenli bir istatistiksel yöntemdir (Çokluk vd., 2010). Bu analizde, değişkenler arasındaki ilişkiler dikkate alınarak temel faktörler belirlenmektedir. AFA sürecinde öncelikle veri setinin faktör analizine uygunluğu Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik testi ve Bartlett Küresellik Testi ile değerlendirilmektedir. Genel kabul gören ölçütlere göre KMO değerinin 0,70'in üzerinde ve Bartlett testinin anlamlı ($p < 0,05$) olması beklenmektedir.

Faktörlerin belirlenmesinde farklı yöntemler bulunmakla birlikte, en yaygın kullanılan tekniklerden biri temel bileşenler analizidir. Elde edilen faktör yapısının daha anlaşılır hale getirilmesi amacıyla döndürme işlemi uygulanmakta olup, sosyal bilimler alanında sıklıkla dik döndürme yöntemlerinden varimax tekniği tercih edilmektedir. Varimax döndürmesi sonrasında maddelerin ilgili faktördeki yük değerleri incelenmekte ve her bir maddenin ait olduğu faktörde yüksek, diğer faktörlerde ise düşük yük değerine sahip olması beklenmektedir. Bu bağlamda faktör yük değerlerinin genellikle 0,40 ve üzeri olması tercih edilmekle birlikte, bazı durumlarda 0,30 sınır değeri olarak kabul edilebilmektedir. Ayrıca bir maddenin birden fazla faktörde yüksek yük alması durumunda, bu yükler arasındaki farkın en az 0,10 olması gerektiği ifade edilmektedir (Büyüköztürk, 2011).

Doğrulamalı faktör analizi (DFA) ise önceden belirlenmiş teorik bir yapının veri ile ne ölçüde örtüştüğünü test etmeye yönelik ileri düzey bir analiz yöntemidir. Yapısal eşitlik modellemesi kapsamında değerlendirilen DFA'da, modelin veri ile uyum düzeyi çeşitli uyum indeksleri aracılığıyla incelenmektedir. Bu kapsamda en sık kullanılan uyum ölçütleri arasında ki-kare/serbestlik derecesi oranı (χ^2/sd), parametre tahminlerinin anlamlılığı (t değerleri), kalıntı temelli uyum indeksleri (SRMR, GFI), karşılaştırmalı uyum indeksleri (CFI, NNFI) ve yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA) yer almaktadır (Çokluk vd., 2010).

Ölçeğin güvenirliğinin değerlendirilmesinde birleşik güvenirlik (SCR – Scale Composite Reliability) katsayısından yararlanılmıştır (Raykov, 1997). SCR, gözlenen değişkenlerin ortak varyansını dikkate alarak yapının iç tutarlılığını ölçmektedir. Alt boyutlar için hesaplanan SCR değerlerinin 0,70'in üzerinde olması beklenmektedir. Geçerlik analizleri kapsamında ise Fornell ve Larcker (1981) tarafından önerilen yöntem kullanılmıştır. Bu yöntemde yakınsak geçerlik için ortalama açıklanan varyansın (AVE) en az 0,50 olması ve SCR değerinden küçük olmaması; ayırt edici geçerlik için ise AVE değerinin maksimum paylaşılan varyans (MSV) ve ortalama paylaşılan varyans (ASV) değerlerinden büyük olması gerekmektedir. AVE değerinin 0,50'nin altında olması durumunda ölçüm hatasının yüksek olduğu ve yapının yeterince açıklanamadığı kabul edilmektedir (Fornell ve Larcker, 1981).

Güvenirlik analizleri kapsamında ayrıca Cronbach Alpha katsayısı hesaplanmıştır. Cronbach Alpha, ölçeğin iç tutarlılığını değerlendirmekte olup, genellikle 0,70 ve üzerindeki değerler kabul edilebilir düzey olarak değerlendirilmektedir. Bunun yanında madde-toplam korelasyonu analizi de gerçekleştirilmiştir. Bu analiz, her bir maddenin ölçeğin bütünü ile ne ölçüde ilişkili olduğunu göstermektedir. Genel olarak madde-toplam korelasyonu 0,30 ve üzerinde olan maddelerin ölçülen özelliği yeterli düzeyde temsil ettiği kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2011).

3. BULGULAR

3.1 Kabin hizmetleri iletişim ve yolcu ilişkileri (KHİY-12) ölçeğinde yer alan madde puanlarına ait betimsel istatistikler

Tablo 1'de KHİY-12 ölçeğinde yer alan maddelerin betimsel istatistiklerine yer verilmiştir.

Tablo 1. KHİY-12 ölçek maddelerine ait betimsel istatistikler

Madde ve Boyut	$\bar{X}$	SS	Ç.	B.
Empatik Yaklaşım				
1.Yolcunun duygu durumunu kısa sürede anlarım.	3,71	0,97	-0,37	-0,44
2.Stresli yolculara karşı sakin ve anlayışlı davranırım.	3,73	0,96	-0,40	-0,33
3.Yolcunun bakış açısını dikkate alarak iletişim kurarım.	3,75	0,91	-0,32	-0,35
Açık ve Profesyonel İletişim				
4.Talimatları net ve anlaşılır biçimde iletirim.	3,78	0,84	-0,22	-0,47
5.Ses tonumu duruma uygun şekilde ayarlarım.	3,76	0,96	-0,41	-0,38
6.Beden dilimi profesyonel ve güven verici biçimde kullanırım.	3,72	1,02	-0,47	-0,30
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi				
7.Gergin yolcularla iletişim kurarken kontrolümü kaybetmem.	3,73	1,01	-0,50	-0,31
8.Şikâyet durumunda çözüm odaklı yaklaşırım.	3,74	0,92	-0,32	-0,47
9.Olası çatışmalarda ortamı yatıştırmaya katkı sağlarım.	3,69	0,99	-0,34	-0,51
Hizmet ve Temsil Yetkinliği				
10.Yolcu ile iletişimimde şirket imajını yansıttığımı düşünürüm.	3,73	0,87	-0,33	-0,36
11.Kültürel farklılıklara duyarlı davranırım.	3,70	1,00	-0,30	-0,63
12.Yolcunun uçuş deneyimini olumlu hale getirmek için ekstra çaba gösteririm.	3,73	0,82	-0,14	-0,57

Ç.: Çarpıklık B.: Basıklık

Kabin hizmetleri iletişim ve yolcu ilişkileri ifadeleri incelendiğinde madde puanlarının oldukça yakın olduğu ve en yüksek puana sahip maddelerin sırasıyla; “4. Talimatları net ve anlaşılır biçimde iletirim.” ($3,78 \pm 0,84$), “5. Ses tonumu duruma uygun şekilde ayarlarım” ($3,76 \pm 0,96$), “3. Yolcunun bakış açısını dikkate alarak iletişim kurarım.” ($3,75 \pm 0,91$) maddelerine ait olduğu tespit edilmiştir.

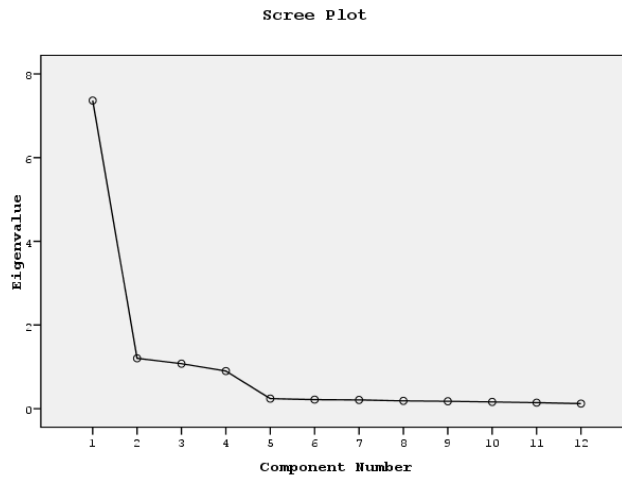
3.2 Geçerlik ve Güvenirlik Analizi Bulguları

Tablo 2’de örneklem yeterliği için gerçekleştirilen KMO ve Bartlett’s küresellik test sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 2. KMO ve Bartlett’s küresellik test sonuçları

KMO- Örneklem Yeterlilik Ölçümü		0,914
	X^2	5419,05
Bartlett’s Küresellik Testi	Serbestlik derecesi	66
	Anlamlılık (p)	0,000

Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri (KHİY-12) Ölçeği için ulaşılan 471 katılımcıdan elde edilen verilerin açıklayıcı faktör analizi açısından uygunluğu için incelenen KMO değerinin (0,914) çok yüksek, Bartlett Küresellik test istatistiğinin (Bartlett’s $X^2=5419,05$; $p<0,05$) istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve araştırma örnekleminin yeterli olduğu anlaşılmaktadır. Dört boyut olarak tasarlanan ölçeğin yamaç birikinti grafiği incelendiğinde beşinci noktadan itibaren eğimin yataya döndüğü (Şekil 1), öz değerler incelendiğinde 1’in üzerinde üç boyut olduğu ancak dördüncü boyutun öz değerinin 1’e çok yakın olduğu (0,900), ayrıca üçüncü boyutta toplam varyans %66,71 düzeyinde iken dördüncü boyutla birlikte açıklanan varyansın %87,86’ya yükseldiği tespit edilmiştir. Yamaç birikinti grafiği, dördüncü boyutun açıklanan toplam varyansa katkısı ve ölçeğin planlanan yapısı dikkate alınarak dört boyutlu yapı test edilmiştir.



Şekil 1. KHİY-12 Ölçeği yamaç birikinti grafiği

Tablo 3. Varimax döndürmeli AFA bulguları

Madde ve Boyut	F1	F2	F3	F4
Empatik Yaklaşım				
1.Yolcunun duygu durumunu kısa sürede anlarım.	0,872	0,209	0,155	0,245
2.Stresli yolculara karşı sakin ve anlayışlı davranırım.	0,829	0,259	0,237	0,273
3.Yolcunun bakış açısını dikkate alarak iletişim kurarım.	0,838	0,258	0,268	0,189
Açık ve Profesyonel İletişim				
4.Talimatları net ve anlaşılır biçimde iletirim.	0,222	0,846	0,190	0,246
5.Ses tonumu duruma uygun şekilde ayarlarım.	0,232	0,855	0,221	0,240
6.Beden dilimi profesyonel ve güven verici biçimde kullanırım.	0,297	0,803	0,290	0,260
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi				
7.Gergin yolcularla iletişim kurarken kontrolümü kaybetmem.	0,282	0,318	0,210	0,825
8.Şikâyet durumunda çözüm odaklı yaklaşırım.	0,298	0,194	0,293	0,822
9.Olası çatışmalarda ortamı yatıştırmaya katkı sağlarım.	0,201	0,313	0,349	0,798
Hizmet ve Temsil Yetkinliği				
10.Yolcu ile iletişimimde şirket imajını yansıttığımı düşünürüm.	0,170	0,253	0,830	0,283
11.Kültürel farklılıklara duyarlı davranırım.	0,208	0,258	0,820	0,262
12.Yolcunun uçuş deneyimini olumlu hale getirmek için ekstra çaba gösteririm.	0,258	0,160	0,850	0,200
Özdeğer¹	7,364	1,203	1,076	0,900
Açıklanan Varyans (%)	22,409	22,175	22,127	21,148
Açıklanan Toplam Varyans (%)			87,859	

¹: Beşinci boyutta özdeğer 0,241

Tablo 3'teki özdeğerler incelendiğinde sırasıyla 7,364 / 1,203 / 1,076 ve 0,900 değerlerinin elde edildiği görülmektedir. Açıklanan varyanslar sırasıyla %22,41 / %22,17 / %22,13 / %21,15 olarak tespit edilmiştir. Dördüncü boyutun açıkladığı varyansın (%21,15) ilk üç boyuttaki açıklanan varyanslara oldukça yakın olduğu ve yamaç birikinti grafiği de dikkate alındığında bu bulgularla ölçeğin başlangıçta planlandığı gibi 4 boyutlu olduğunu doğrulamaktadır. Ölçeğin 12 madde ve 4 boyutlu yapısıyla elde edilen toplam varyans %87,86 düzeyinde ve oldukça yüksek düzeydedir.

Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri (KHİY-12) Ölçeğinin 12 madde ve 4 boyutlu yapısı ile gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi (DFA) model uyum indeksleri Tablo 4'te yer almaktadır.

Tablo 4. KHİY-12 Ölçeği DFA model uyum indeksleri

Model Uyum İndeksi	Referans değer	Bu çalışmada elde edilen değer
X ² /sd	< 5	2,775
SRMR	≤0,08	0,026
GFI	≥0,90	0,955
NNFI	≥0,90	0,978
CFI	≥0,90	0,984
RMSEA	≤0,10	0,061
Faktör yükü	>0,40	0,86 / 0,93
Boyutlar arası korelasyon		0,59 / 0,69
Kovaryans bağlantı sayısı		-

Kaynak: Çokluk vd., 2010

Tablo 4'teki doğrulayıcı faktör analizi ilk sonuçlarına göre 12 madde ve 4 boyutlu yapıda, herhangi bir kovaryans bağlantısına gerek kalmadan model uyum indekslerinin mükemmel uyum düzeyinde ve faktör yüklerinin 0,40'tan yüksek olduğu tespit edilmiştir. Boyutlar arasındaki

korelasyonlar incelendiğinde çok yüksek korelasyon olmadığı ($r < 0,70$) tespit edilmiştir. Ölçeğin doğrulayıcı faktör analizi sonucu elde edilen faktör yükleri, faktör yüklerine ait t değerleri ve güvenilirlik analizi kapsamında elde edilen madde toplam korelasyonu ve Cronbach Alpha katsayıları Tablo 5’te gösterilmiştir.

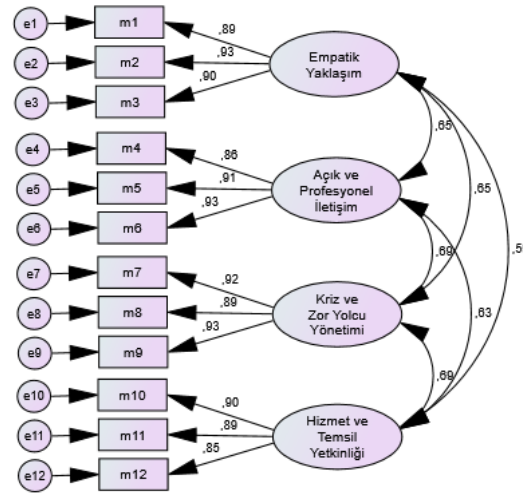
Tablo 5. KHİY-12 Ölçeği DFA ve güvenilirlik analizi bulguları

Madde	B	SH	t	Std. β	r^1	SCR	AVE	MSV	ASV
Empatik Yaklaşım					0,931	0,931	0,819	0,684	0,165
m1	1,000			0,893	0,688				
m2	1,031	0,034	30,54**	0,925	0,755				
m3	0,940	0,033	28,67**	0,896	0,730				
Açık ve Profesyonel İletişim					0,927	0,929	0,814	0,648	0,158
m4	1,000			0,863	0,707				
m5	1,200	0,043	27,60**	0,910	0,728				
m6	1,307	0,046	28,70**	0,932	0,785				
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi					0,937	0,937	0,833	0,724	0,175
m7	1,000			0,920	0,776				
m8	0,882	0,029	30,86**	0,893	0,760				
m9	0,984	0,029	33,70**	0,925	0,790				
Hizmet ve Temsil Yetkinliği					0,910	0,913	0,778	0,643	0,154
m10	1,000			0,899	0,717				
m11	1,130	0,041	27,41**	0,892	0,719				
m12	0,897	0,035	25,43**	0,855	0,679				
TOPLAM					0,942	0,883	0,654	0,429	0,150

**p<0,01; r: Madde toplam korelasyonu; 1: Koyu renkli gösterimler Cronbach Alpha katsayısıdır.

Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda KHİY-12 ölçeğinde yer alan 12 maddenin ait oldukları boyutlardaki faktör yüklerinin 0,86 ile 0,93 aralığında ve t değerlerinin anlamlı olduğu ($p < 0,01$) görülmektedir. Ölçekte SCR>AVE; AVE>0,50; AVE>MSV; AVE>ASV olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular KHİY-12 ölçeğinin yapısal, yakınsak ve ayırt edici geçerliğinin olduğunu göstermektedir.

Güvenirlik analizi bulguları incelendiğinde, ölçeğin tümü için Cronbach Alpha 0,94 ve boyutların Cronbach Alpha katsayıları 0,70’ten yüksek (0,91 ile 0,93 arasında), ölçeğin tümüne ait SCR katsayısı 0,88 ve boyutlardaki SCR katsayıları 0,70’ten yüksek (0,91 ile 0,93 arasında) olduğu tespit edilmiştir. Madde-toplam korelasyonlarının 0,30’dan yüksek olduğu (0,68 ile 0,79 arasında) tespit edilmiştir. Geçerlik ve güvenilirlik analizi bulgularına göre Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri (KHİY-12) Ölçeğinin 12 madde ve 4 boyutlu yapısı ile güvenilir ve geçerli bir ölçek olduğu tespit edilmiştir.



Şekil 2. KHİY-12 DFA diyagramı

3.3 Betimsel Bulgular

Tablo 6’da KHİY-12 ölçek puanına ait betimsel istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 6. KHİY-12 Ölçek puanına ait betimsel istatistikler

Boyutlar	N	Min.	Maks.	$\bar{X}$	SS	Ç.	B.	% 95 G.A.	
								Alt	Üst
Empatik Yaklaşım	471	1	5	3,73	0,89	-0,39	-0,29	3,65	3,81
Açık ve Profesyonel İletişim	471	1	5	3,75	0,88	-0,38	-0,40	3,67	3,83
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi	471	1	5	3,72	0,84	-0,39	-0,47	3,64	3,80
Hizmet ve Temsil Yetkinliği	471	1	5	3,72	0,86	-0,23	-0,63	3,64	3,79
TOPLAM	471	1	5	3,73	0,74	-0,34	-0,43	3,66	3,80

Ç.: Çarpıklık B.: Basıklık G.A.: Güven Aralığı

Tablo 6’ya göre Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri (KHİY-12) Ölçeği puan ortalaması $3,73 \pm 0,74$ olarak tespit edilmiştir (%95 güven aralığında puanların 3,66 ile 3,80 aralığında olması beklenmektedir). Elde edilen puan ortalamasına göre araştırmaya katılan kabin hizmeti personelinin kabin hizmetlerinde iletişim ve yolcu ilişkileri becerileri yüksek düzeydedir ($100 * [3,73 - 1] / [5 - 1] = \%68,2$).

Tablo 7’de KHİY-12 ölçeği alt boyutları arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyonu bulgularına yer verilmiştir.

Tablo 7. KHİY-12 alt boyutları arasındaki ilişki

Boyutlar	1	2	3	4	5
1-Empatik Yaklaşım	1	0,597**	0,629**	0,547**	0,824**
2-Açık ve Profesyonel İletişim		1	0,669**	0,559**	0,841**
3-Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi			1	0,724**	0,909**
4-Hizmet ve Temsil Yetkinliği				1	0,800**
5-TOPLAM					1

Tablo 7'deki korelasyon katsayıları incelendiğinde boyutlar arasındaki en düşük ilişkilerin empatik yaklaşım boyutu ile hizmet ve temsil yetkinliği boyutu arasında ($r=0,547$) ve açık ve profesyonel iletişim boyutu ile hizmet ve temsil yetkinliği boyutu arasında ($r=0,559$) olduğu tespit edilmiştir. En yüksek ilişkilerin ise kriz ve zor yolcu yönetimi boyutu ile hizmet ve temsil yetkinliği boyutu arasında ($r=0,724$) olduğu tespit edilmiştir.

SONUÇ

Bu çalışma kapsamında geliştirilen Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Ölçeği (KHİY-12), kabin ekiplerinin yolcularla kurduğu iletişim ve ilişki yönetimini ölçmeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçüm aracı olarak ortaya konmuştur. Araştırma bulguları, geliştirilen KHİY-12 ölçeğinin dört boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ve bu boyutların literatürde tanımlanan hizmet kalitesi ve iletişim bileşenleri ile uyumlu olduğunu göstermektedir. Empatik yaklaşım, açık ve profesyonel iletişim, kriz ve zor yolcu yönetimi ile hizmet ve temsil yetkinliği boyutları, kabin ekiplerinin yolcu ile kurduğu etkileşimin temel unsurlarını kapsamaktadır.

Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Ölçeği (KHİY-12) hem akademik araştırmalarda hem de havayolu işletmelerinin hizmet kalitesi değerlendirme süreçlerinde kullanılabilecek, 4 boyut altında toplanan 12 sorudan oluşan geçerli ve güvenilir bir ölçektir. Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Ölçeği (KHİY-12), 5'li Likert tipi derecelendirme sistemi kullanılarak (1 = Kesinlikle Katılmıyorum, 2 = Katılmıyorum, 3 = Kararsızım, 4 = Katılıyorum, 5 = Kesinlikle Katılıyorum) arasında değişen seçenekler üzerinden puanlanarak değerlendirilmelidir.

Elde edilen bulgular, kabin ekiplerinin iletişim ve yolcu ilişkileri davranışlarının çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu ortaya koymaktadır. Ölçeğin dört boyutlu yapısı, hizmet kalitesi ve müşteri deneyimi literatüründe vurgulanan temel bileşenlerle uyum göstermektedir. Özellikle empatik yaklaşım ve iletişim boyutlarının güçlü faktör yüklerine sahip olması, çalışan-müşteri etkileşiminin hizmet kalitesi üzerindeki belirleyici rolünü desteklemektedir (Bitner vd., 1990; Grönroos, 2007). Bu bulgu, kabin ekiplerinin iletişim becerilerinin yalnızca hizmet deneyimini değil, aynı zamanda yolcu güvenliği ve operasyonel etkinliği de etkilediğini göstermektedir. Kriz ve zor yolcu yönetimi boyutunun ayrı bir faktör olarak ortaya çıkması, havacılık sektörünün kendine özgü dinamiklerini yansıtmaktadır. Bu bulgu, hizmet çalışanlarının duygusal emek düzeylerinin yüksek olduğu sektörlerde iletişim becerilerinin kritik bir rol oynadığını ortaya koyan (Hochschild, 1983) ve havacılıkta hizmet sunumunun yüksek stres, zaman baskısı ve güvenlik gereklilikleri altında gerçekleştiğini vurgulayan çalışmalarla (Sexton ve Helmreich, 2000) paralellik göstermektedir.

Bu çalışma, kabin ekiplerinin iletişim ve yolcu ilişkileri davranışlarını ölçmeye yönelik sektöre özgü bir ölçek geliştirerek literatürdeki önemli bir boşluğu doldurmaktadır. Geliştirilen KHİY-12 ölçeği, havacılık sektörünün kendine özgü hizmet dinamiklerini dikkate alması bakımından mevcut genel

hizmet kalitesi ölçeklerinden ayrılmaktadır. Bu yönüyle çalışma hem teorik hem de uygulamaya yönelik önemli katkılar sunmaktadır. Havayolu işletmeleri açısından ise bu ölçek, hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesi süreçlerinde stratejik bir araç olarak değerlendirilebilir. Bu çalışma üç açıdan literatüre katkı sunmaktadır. İlk olarak, kabin hizmetleri bağlamında iletişim ve yolcu ilişkilerini ölçmeye yönelik sektöre özgü bir ölçek geliştirilerek literatürdeki önemli bir boşluk doldurulmuştur. İkinci olarak, çalışma hizmet kalitesi ve müşteri deneyimi literatürünü havacılık sektörüne özgü dinamiklerle bütünleştirerek kavramsal bir katkı sağlamaktadır. Üçüncü olarak ise geliştirilen KHİY-12 ölçeği, havayolu işletmeleri açısından hizmet kalitesinin ölçülmesi ve geliştirilmesine yönelik pratik bir araç sunmaktadır.

Çalışmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle araştırma verileri belirli bir örneklem üzerinden elde edilmiştir ve bu durum sonuçların genellenebilirliğini sınırlayabilir. Daha kapsamlı ve kültürel bağlamlarda yapılacak çalışmalar, ölçeğin geçerliliğinin test edilmesi açısından önemlidir. İkinci olarak çalışma kesitsel bir araştırma tasarımıdır. Boylamsal çalışmalar, kabin ekiplerinin iletişim davranışlarının zaman içerisindeki değişimini daha kapsamlı biçimde ortaya koyabilir. Ayrıca veriler öz-bildirim yöntemiyle toplanmıştır. Bu durum sosyal beğenirlik yanlılığı gibi etkiler oluşturabilir. Çalışma yalnızca kabin ekiplerinin perspektifine odaklanmaktadır. Yolcu perspektifinin de dahil edildiği araştırmalar, hizmet kalitesinin daha bütüncül bir şekilde değerlendirilmesine katkı sağlayacaktır. Bu çalışma kavramsal olarak geliştirilmiş olmakla birlikte, elde edilen ölçek yapısının farklı örneklerde doğrulanması ve modelin yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmesi, gelecekte yapılacak araştırmalar açısından önem taşımaktadır.

Ek: Kabin Hizmetleri İletişim ve Yolcu İlişkileri Ölçeği Soru Formu (KHİY-12)

Boyut	Madde
Empatik Yaklaşım	1. Yolcunun duygu durumunu kısa sürede anlarım.
	2. Stresli yolculara karşı sakin ve anlayışlı davranırım.
	3. Yolcunun bakış açısını dikkate alarak iletişim kurarım.
Açık ve Profesyonel İletişim	4. Talimatları net ve anlaşılır biçimde iletirim.
	5. Ses tonumu duruma uygun şekilde ayarlarım.
	6. Beden dilimi profesyonel ve güven verici biçimde kullanırım.
Kriz ve Zor Yolcu Yönetimi	7. yolcularla iletişim kurarken kontrolümü kaybetmem.
	8. Şikayet durumunda çözüm odaklı yaklaşırım.
	9. Olası çatışmalarda ortamı yatıştırmaya katkı sağlarım.
Hizmet ve Temsil Yetkinliği	10. Yolcu ile iletişimimde şirket imajını yansıttığımı düşünürüm.
	11. Kültürel farklılıklara duyarlı davranırım.
	12. Yolcunun uçuş deneyimini olumlu hale getirmek için ekstra çaba gösteririm.

KAYNAKÇA

Bitner, M. J., Booms, B. H., & Tetreault, M. S. (1990). The service encounter: Diagnosing favorable and unfavorable incidents. *Journal of marketing*, 54(1), 71–84. <https://doi.org/10.2307/1252174>.

Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. *Journal of marketing*, 65, 34-49. <http://dx.doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>

Büyüköztürk, Ş. (2011). Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. 14. Baskı, Ankara: PEGEM Akademi.

Chen, F. Y., & Chang, Y. H. (2005). Examining airline service quality from a process perspective. *Journal of air transport management*, 11(2), 79–87.

Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., & Büyüköztürk, Ş. (2010). Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik. Ankara: PEGEM Yayınları.

Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of marketing research*, 18(1): 39-50.

Hennig-Thurau, T., Gwinner, K. P., & Gremler, D. D. (2002). Understanding relationship marketing outcomes, an integration of relational benefits and relationship. *Quality Journal of Service Research*, 4(3), 230–247.

Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: The commercialization of human feeling*. Berkeley: University of California Press.

Okabe, N. (2020). *Emotional labor in the airlines: Relation between psychological contract violation, job satisfaction, and empathy*. In Empathy Study. IntechOpen. <https://doi.org/10.5772/intechopen.82274>.

Pamuk, M. M. & Marşap, A. (2025). Emotional labor of flight attendants: The role of occupational interest, happiness at work and job crafting. *Journal of organizational behavior review*, 7(2), 108-137.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). Servqual: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of retailing*, 64(1), 12-40.

Park, J., Robertson, R., & Wu, C. (2004). The effect of airline service quality on passengers' behavioural intentions: A Korean case study. *Journal of air transport management*, 10(6), 435–439.

Pine, B., & Gilmore, J. H. (1998). Welcome to the experience economy. *Harvard business review*, July-August, 97–105.

Raykov, T. (1997). Estimation of composite reliability for congeneric measures. *Applied psychological measurement*, 21(2), 173-184.

Sexton, J. B., & Helmreich, R. L. (2000). Analyzing cockpit communications: The links between language, performance, error, and workload. *Journal of human performance in extreme environments*, 5(1), 63-68.

Söderlund, M., & Rosengren, S. (2010). The happy versus unhappy service worker in the service encounter: Assessing the impact on customer satisfaction. *Journal of retailing and consumer services*, 17(2), 161-169.

Tsaur, S. H., Chang, T. Y., & Yen, C. H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism management*, 23(2), 107–115.