



# MARİNA HİZMETLERİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ AÇISINDAN DEĞERLENDİRİLMESİ: BİR MARİNA UYGULAMASI

Ali Cemal Töz, Gamze Arabelen, Oğuz Atik, Can Akaltan

# Çalışmanın Amacı:

- Bu çalışmanın temel hedefi, Çeşme'de hizmet veren IC Çeşme Marina'dan hizmet alan misafirlerin memnuniyet düzeylerinin belirlenmesini sağlamak ve bu bulgular ışığında işletmenin faaliyetlerini ve sağladığı hizmetleri iyileştirmesi hususunda önerilerde bulunmaktır. .
- Aynı zamanda marina yöneticilerinin geleceğe yönelik olarak yapılacak yatırım planlarına da katkı sağlanmasına çalışılacaktır.

# Yat Limanı ve Marina Kavramı

Yat Limanı: Yatların konakladığı güvenli liman.

Marina: Her bir tekneye doğrudan geçit imkanı sağlayan, sürekli olarak yeterli su derinliği bulunan, otopark, tuvalet hizmeti gibi olanaklar sağlayan, yatların bağlama yapabileceği tesis. (TYHA A Code of Practise 7th Edition)

# Yat Limanı – Yasal Mevzuat

Yatlara güvenli bir bağlama ve her yata doğrudan yürüyerek çıkılmasına imkân sağlayan, yeterli derinlikte su bulunan ve yatlara teknik ve sosyal altyapı, yönetim, destek, konaklama, bakım ve onarım hizmetlerini sunan, rüzgâr ve deniz tesirlerinden korunmuş, işletme izin belgesi almış, turizm işletmesi belgeli kıyı yapıları.

(2 Nisan 2013 tarih ve 28606 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Kıyı Kanununun Uygulanmasına Dair Yönetmelik)

# Yat Limanı – Yasal Mevzuat

Deniz Turizmi Tesisleri: Turizm yatırımı kapsamında bulunan veya turizm işletmesi faaliyetinin yapıldığı, münhasıran deniz turizmi araçlarına güvenli bağlama, karaya çekme, bakım, onarım hizmetleri, bu araçlarla gelen yolculara yeme, içme, dinlenme, eğlence, konaklama gibi hizmetlerden birkaçını veya tamamını sunan kruvaziyer gemi limanı, yat limanı, çekek yeri, rıhtım ve iskele gibi turizm tesislerini ifade eder. (Deniz Turizmi Yönetmeliği, madde 4)

Yasal mevzuatımızda maalesef **Marina** kavramının açıklamasına yer verilmemektedir.

# Marinalarda Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Yazar/Yazarlar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Bulguları
Durukan, Ç.	2004	"Ege Bölgesindeki Yat Bağlama Tesislerinin Müşteri Yönlü Değerlendirilmesi"	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tesisin yetkilileri ve çalışanlarının güvenilirliği,</li><li>- Tesisin yat bağlama ücretlerinin etkililiği,</li><li>- Tesisin prestiji</li></ul>
Arılı, E.	2012	"Yat Limanı İşletmeciliğinde Algılanan Hizmet Kalitesi Faktörlerinin Tekrar Tercih Etme Niyeti, Tavsiye Etme Niyeti ve Genel Memnuniyet Düzeyi Üzerindeki Etkisi"	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiziksel koşullar,</li><li>- Heveslilik,</li><li>- Karşılık verebilme,</li><li>- Güven duyma,</li><li>- Ulaşılabilirlik,</li><li>- Tekneye yönelik hizmet,</li><li>- Güvenlik,</li><li>- Empati,</li><li>- Profesyonellik</li></ul>

# Marinalarda Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Yazar/Yazarlar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Bulguları
Coşar, B ve Nas, S.	2014	"Deniz Turizminde Yat Liman Tercihini Etkileyen Faktörlerin Tespiti: Çeşme Bölgesi yat Limanları Üzerine Bir Çalışma"	<ul style="list-style-type: none"><li>- Güvenlik,</li><li>- Tesisin temizliği,</li><li>- Yaşam alanı ve sosyal aktiviteler,</li><li>- Profesyonel teknik ekip ve tersane desteği,</li><li>- Etkin palamar hizmeti,</li><li>- Ücretsiz havuz hizmeti,</li><li>- Etkili iletişim sağlanması,</li><li>- Uygun fiyat,</li><li>- Restoran, kafe ve internet erişiminin yeterliliği,</li><li>- Etkin su arıtma sistemi,</li><li>- Hava koşullarına uyum sağlama,</li><li>- Spor salonu ve alışveriş merkezi hizmeti,</li><li>- Deniz suyunun temizliği</li></ul>

# Marinalarda Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Yazar/Yazarlar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Bulguları
Onay, M ve Keçeciler, D.	2014	"Marina İşletmelerinde Stratejik Planlamaya Yönelik Çeşme Marina'da Bir Uygulama Modeli"	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiziksel yeterlilik ve çekicilik;<ul style="list-style-type: none"><li>*Ortak yaşam alanındaki fiziksel unsurların yeterli ve çekici olması,</li><li>*Ortak yaşam alanındaki fiziksel unsurların temiz ve hijyenik olması,</li><li>*Ortak yaşam alanındaki fiziksel unsurların çeşitliliği,</li></ul></li><li>- Ulaşılabilirlik;<ul style="list-style-type: none"><li>*Problemlerin çözümü için yönetime ulaşabilme</li></ul></li><li>- Güven duyma,</li><li>- Personelin hevesliliği,<ul style="list-style-type: none"><li>*Personelin güler yüzlü ve nazik olması</li><li>*Marina kullanıcılarına kişisel olarak ilgi gösterilmesi</li></ul></li><li>- Profesyonellik<ul style="list-style-type: none"><li>*Hizmetlerin ilk seferde ve doğru bir şekilde yerine getirilmesi</li></ul></li></ul>



# Marinalarda Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Yazarlar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Bulguları
Dikeç G. ve Töz, A.C.	2015	“Marinalarda Sunulan Hizmetlerin Hizmet Kalitesi Değişkenlerinin Belirlenmesi”	<ul style="list-style-type: none"><li>- Fiziksel varlıklar;<ul style="list-style-type: none"><li>*Alt yapı ve üst yapı elemanlarının modern ve teknolojik olması,</li><li>*Ortak kullanım alanlarının yeterli sayıda ve temiz ve hijyenik olması,</li><li>*İnternet erişiminin kolay ve hızlı olması,</li><li>*Çekme- atma ve tamir-bakım hizmetleri,</li><li>*Atık alım tesisleri ve yakıt ikmal operasyonları hizmetleri</li><li>*Otopark kapasitesinin yeterli olması</li><li>*Sosyal/sportif faaliyet alanlarının yeterli sayıda ve çekici olması</li><li>*Deniz suyunun temizliği</li><li>*Engelli marina kullanıcılarına yönelik özel ekipman ve sistemlerin sağlanması</li></ul></li><li>- Güvenilirlik ;</li><li>- Personelin hevesliliği;<ul style="list-style-type: none"><li>*Personelin güler yüzlü, yardımsever ve kibar olması,</li><li>*Bilgi ve beceri düzeyi,</li><li>*İletişim beceri düzeyi,</li><li>*İyi giyimli, bakımlı ve temiz olması</li></ul></li><li>- Güvenlik;</li><li>- Müşteri beklentileri;<ul style="list-style-type: none"><li>*Beklenen hizmetin tam ve zamanında yerine getirilmesi</li><li>*Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarının tam olarak anlaşılabilmesi</li><li>*Uluslararası standartlara uyabilme becerisi ve düzeyi</li><li>*Müşterilerden alınan geri bildirimlerin değerlendirilmesi ve gerekli iyileştirmelerin sağlanması</li></ul></li></ul>

# Marinalarda Hizmet Kalitesine Yönelik Yapılmış Çalışmalar

Yazarlar	Yıl	Çalışmanın Adı	Çalışma Bulguları
Karaosmanoğlu, C ve Kazançoğlu, I.	2015	"Yatçıların Marina Tercihinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Marina Bağlılığı Üzerindeki Etkisi"	<ul style="list-style-type: none"><li>- Güvenilirlik;<ul style="list-style-type: none"><li>*Sorunların üst yönetime ulaştırılması,</li><li>*verilen sözün vaat edilen şekilde yerine getirilmesi,</li><li>*Şikâyetlerin dikkate alınması,</li><li>*Aksaklık ve özel durumlar için önceden bilgilendirme yapılması,</li><li>*detaylı ve doğru kayıt tutulması</li></ul></li><li>- Yatlara yönelik profesyonel hizmet;<ul style="list-style-type: none"><li>*Marinaya giriş-çıkış hizmetlerinin yeterli olması,</li><li>*Yakıt istasyonlarından alınan hizmetin yeterli olması</li><li>*Güvenlik için gerekli tedbirlerin alınması</li></ul></li><li>- Personel kalitesi;<ul style="list-style-type: none"><li>*Güler yüzlü ve yardımsever olması,</li><li>*İyi giyimli, bakımlı ve temiz görünümlü olması,</li><li>*Problemlerin dikkate alınması ve zamanında çözülmesi</li></ul></li><li>- Fiziksel ortam;<ul style="list-style-type: none"><li>*Ortak kullanım alanlarının temiz ve hijyenik olması,</li><li>*İskelelerin kullanımının rahat olması</li></ul></li><li>- Sosyal faaliyetler;<ul style="list-style-type: none"><li>*Yeterli ticari alan ve sosyal faaliyetin sağlanması,</li></ul></li></ul>

# Çeşme Marina'nın Konumu



THE CLOSEST CRUISING DESTINATIONS IN TURKEY AND GREECE RESPECTIVELY, ARE:

Siğacık.....37 nm	Marmaris..... 180 nm	Samos.....50 nm
Kuşadası.....60 nm	Göcek..... 205 nm	Mykanos.....70 nm
Ayvalık.....67 nm	Chios..... 8 nm	Santorini.....125 nm
Didim.....84 nm	Ikaria..... 43 nm	Athens.....135 nm
Bodrum.....100 nm	Lesbos..... 50 nm	



ÇEŞME  
marina

Aegean Sea

# Çeşme Marina Hizmetleri

## Liman Hizmetleri

Denizde 6m'den 60m'ye kadar 353 tekne bağlama kapasitesi

24 saat güvenlik

24 saat palamar hizmeti

Elektrik ve su hizmetleri

42 kanallı TV sistemi

Otopark

24 saat akaryakıt hizmeti

Lüks duş & tuvaletler

Dalgıçlık hizmeti

# Çeşme Marina Hizmetleri

## Teknik Hizmetler

Karada 100 tekne kapasiteli çekek yeri

80 ton'luk travel lift, 20 ton'luk tekne taşıyıcı

Çekme-atma, alt yıkama, Sintine ve atık yağ toplama

Kışlık bakım hizmetleri

Marangozhane

Mekanik & motor işleri

Elektrik ve elektronik işleri

Boya ve polyester hizmeti

Atık su toplama

# Çeşme Marina Hizmetleri

## Genel Hizmetler

Bölge mimarisiyle uyumlu ticari alan

Konuk evi

Otopark alanı

Yat market

Süpermarket

Çamaşırhane & bulaşıkhanne

Gümrük hizmetleri

Depo hizmetleri

# Araştırmanın Modeli ve Süreçleri

Marinalarda Yat Sahiplerine/ Yat Kaptanlarına/ Ziyaretçilere Sunulan Hizmetler

## Marinaların Hizmet Kalitesi Boyutları

- Güvenilirlik ve Yetkinlik
- Bakım-Onarım
- Coğrafi Konum ve Tedarikçiler
- Fiziksel Varlıklar, Saygınlık ve Çevre
- Yönetim, Planlama ve

Müşterilerin Marina Hizmetlerindeki Memnuniyet Düzeyleri

# Nicel (Kantitatif) Araştırma: Saha Araştırması

- ◆ Memnuniyet Düzeyi,
- ◆ Davraniřsal Niyetler
- ◆ Geliştirilmesi İstenilen Alanlar
- ◆ Marinanın Tercih Edilme Sebepleri
- ◆ Memnuniyetsizlik Duyulan Hizmetler
- ◆ Talep Edilen Yeni Hizmetler



# Saha Araştırmasının Örneklemi ve Veri Toplama Süreci

- ◆ Araştırmanın ana kütlesini IC Çeşme Marina'dan hizmet alan bütün müşteriler oluşturmaktadır
- ◆ Örneklem 01.08.2015-15.09.2015 tarihleri arasında marinayı ziyaret eden ve/veya marinadan hizmet alan müşterilerden oluşmaktadır
- ◆ Toplam 144 müşteri. (75 kara, 69 marinada teknesi ile konaklayan)
- ◆ Kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır

# Saha Araştırmasından Elde Edilen Veri ve Bilgilerin Analizi

- ◆ İçsel tutarlılık yöntemiyle hesaplanan Cronbach Alpha güvenilirlik lt kullanılmıştır.
- ◆ Veriler SPSS 21,0 paket programında elektronik ortama aktarılmış ve analiz edilmiştir.
- ◆ Deniz tarafı anketlerinin güvenilirlik değeri 0,961, kara tarafına uygulanan anketlerin güvenilirlik değeri 0,846 olarak hesaplanmıştır.

# BULGULAR VE SONUÇLAR

Geliştirilmesi İstenilen Alanlar	Deniz	Kara
Sosyal ve Sportif Aktiviteler	67,2%	%60,9
Restoran ve Kafeler	%10,9	%40,6
Mağazalar	%7,8	%50,0



# BULGULAR VE SONUÇLAR

Memnuniyetsizlik Hizmetler	Duyulan	Deniz	Kara
Sosyal ve Sportif Aktiviteler		%40,7	%57,9
Güvenlik Önlemleri		%24,1	%26,3
Temizlik ve Hijyen		%16,7	%42,1



# BULGULAR VE SONUÇLAR

Marinanın Sebepleri	Tercih Edilme	Deniz	Kara
Alışveriş		%27,9	%57,1
Dinlenme		%33,8	%41,3
Hizmet Kalitesi		%45,6	-
Coğrafi Konum		%79,4	%23,8
Çeşme		%72,1	%41,3
Yeme içme		%30,9	%76,2

# BULGULAR VE SONUÇLAR

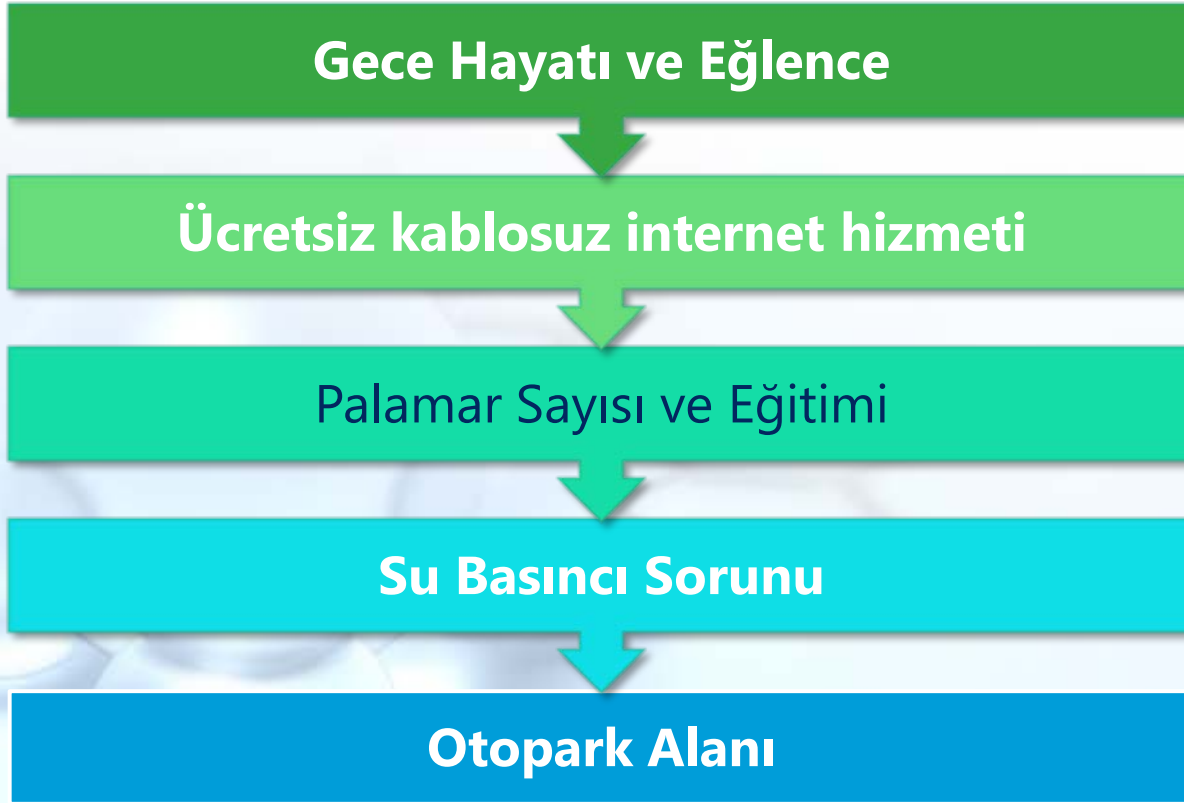


# BULGULAR VE SONUÇLAR



# BULGULAR VE SONUÇLAR

Katılımcı Düşünce ve Talepleri







**TEŞEKKÜRLER**