



**MARİNA MÜŞTERİLERİNİN MARİNALARDA
ALDIKLARI HİZMETLERİN KALİTE
DÜZEYLERİNE YÖNELİK ALGILARININ
ANALİZİ**

**Görkem DİKEÇ- Dokuz Eylül Üniversitesi
Yrd. Doç. Dr. Ali Cemal TÖZ- Dokuz Eylül Üniversitesi**

26.02.2016

ARAŞTIRMANIN AMACI

Marinaların müşteri portföyünü oluŐturan yat sahiplerinin ve yat kaptanlarının, yatlarını bağladıkları marinalarda kendilerine sunulan hizmetleri nasıl algıladıklarının ortaya konulmasıdır.

ARAŞTIRMANIN MOTİVASYONU

**Marinacılık
sektöründe
yaşanan gelişmeler
ve yenilikler**

**İşletmeler de sunulan
hizmetlerin kalite
düzeylelerinin ve müşteri
algılarının her geçen gün
önem kazanması**

**Bu konu ile ilgili yapılan
çalışmanın az
olmasından dolayı
mevcut boşluk
giderilmeye çalışılmıştır**

Motivation



MARINA İŞLETMECİLİĞİ

Yat turizmi pazarının önemli aktiviteleri arasında yer alan marina işletmeleri/ yat limanları yatların yanaşma yapabileceği iyi derecede palamar hizmeti sunan ayrıca hem yatçının hem de yatlarının güvenliğinin sağlandığı, yatların karaya güvenle çıkabileceği çekek sahasını ve ekipmanlarını içinde barındıran çeşitli sosyal aktivitelerin yer aldığı alt yapılardır (Diakomihalis, 2007: 444).

Dünyada Bölgelere Göre Toplam Marina Sayısı



Kaynak: Heron ve Juju (2012:128).

MARINA İŞLETMECİLİĞİNDE HİZMET KALİTESİ

Marina ofis hizmetleri;

• Ön büro hizmeti, günlük hava tahmini hizmeti	• Haberleşme hizmeti	• Posta ve kargo servisi	• Gümrük işlemleri hizmeti
• Deniz telsizi haberleşme ve dinleme hizmeti	• Rezervasyon işlemleri	• Araç kiralama hizmetleri	• Depo kiralama hizmeti
• Havalimanı transfer	• E-posta, faks ve telefon	• Sigorta hizmetleri	• Döviz işlemleri

Marina liman hizmetleri;

• Dalgıçlık hizmeti	• Akaryakıt hizmeti	• Giriş ve çıkışlarda kılavuz bot hizmeti ✓	• Katı atık toplama istasyonları
• Tekne yıkama temizlik hizmetleri	• Tekne yanaştırma	• Atık Alım hizmeti ✓	• Atık motor yağları toplama tesisi
• Dalgıç tüpü dolum	• Giriş ve çıkış işlemleri	✓ Liman içi su sirkülasyon sistemi	✓ Biyolojik arıtma tesisi
• Yedekleme	• Giriş ve çıkışlarda yönlendirme	✓ Atık su toplama ve arıtma tesisi	✓ Atık su sintine boşaltma sistemi

Marina genel hizmetleri;

• Kablosuz internet ve TV hizmetleri	• İçme suyu ve LPG tüp hizmetleri	• Güvenlik hizmetleri ✓	• Kapı ve geçişlerin kilitlemesi
• Elektrik ve su hizmetleri	• Çamaşır, bulaşık ve yelken yıkama alanları ✓	• Aydınlatma ✓	• Güvenlik elemanları
• Duş- tuvalet ve engelli tuvaleti hizmetleri	• Otopark hizmeti ✓	• Alarm ve kapalı devre kamera sistem ✓	• Gözetleme kulesi
• Yangın ikaz, alarm ve söndürme hizmeti	• Sağlık hizmetleri ✓	• Yeterli yükseklikte tel çit	

Marina teknik hizmetleri;

• Çekme- Atma hizmeti	• Havalandırma-soğutma tamir ve bakımı	• Ahşap-mobilya hizmetleri	• Arma-donanım hizmetleri
• Şişme bot- can salı tamir ve bakımı	• Kışlık bakım hizmetleri	• Alt yıkama ve temizlik hizmeti	• Boya-polyester hizmeti
• Elektrik-elektronik tamir ve bakımları	• Yelken-branda üretim, tamir ve bakımı	• Motor-makine tamir ve bakımları	• Torna-metal hizmetleri

Marina sosyal hizmetleri;

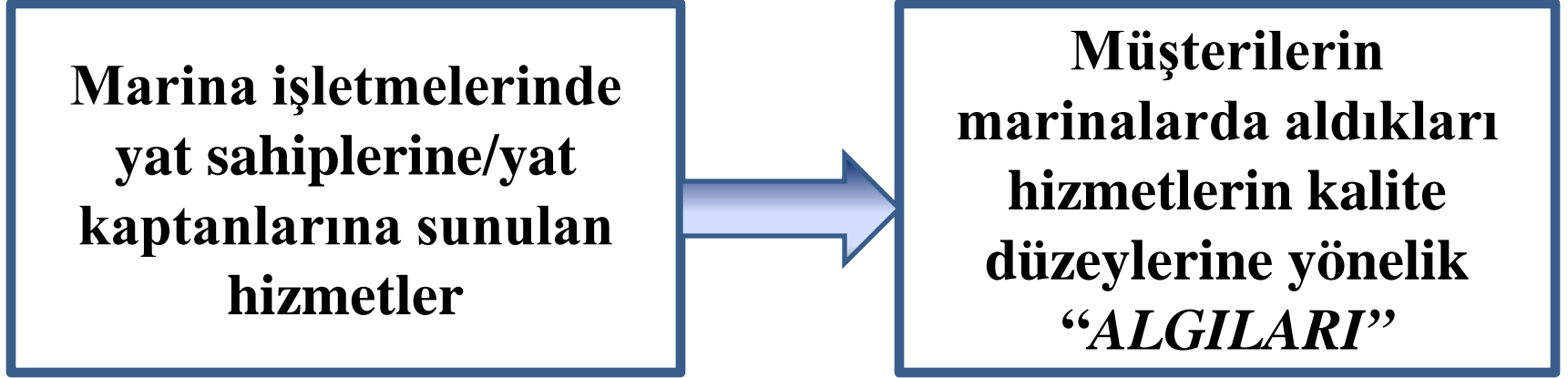
• Yat ve yelken kulübü	• Kuru temizleme	• Fitness	• Plaj
• Business Lounge	• Kuaför	• Bilardo salonu	• Festival alanı
• Deniz malzemeleri satış yerleri	• Araç kiralama	• Yat market	• Çamaşır yıkama
• Mağazalar ve dükkânlar	• Banka, ATM, döviz bozma	• Restoran, kafe ve barlar	• Charter ve seyahat acenteleri
• Helikopter pisti	• Süpermarket (yatlara servis)	• Gemici restoranı ve kafeteryası	• Yat broker ve sigorta hizmetleri
• Yüzme havuzu	• Voleybol, basketbol ve plaj voleybol	• Otel ve konuk evi tesisleri	• Park ve gezi alanları
• Sauna, spa, wellness tesisi	• Tenis kortu		

Marina işletmeciliği kapsamında hizmet kalitesinin ölçümlerinin yapıldığı araştırmalarda genellikle Parasuraman ve arkadaşları (1985) tarafından geliştirilen SERVQUAL ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir (Sarı 2011: 84; Arlı, 2012: 26).

Bu çalışmalarda marina işletmelerinde sunulan hizmetlerin hizmet kalitesi boyutları belirlenmeye çalışılmıştır. Sarı (2011: 84) tarafından yapılan çalışma da SERVQUAL ölçeğinde yer alan on adet hizmet kalitesi boyutu “**fiziksel varlıklar, güvenilirlik, heveslilik, inanılrlık, müşteriye anlamak, yeterlilik, nezaket, emniyet, erişilebilirlik, iletişim**” ele alınmıştır.

Marinalarda sunulan hizmet kalitesine ait diğer bir çalışmada Arlı (2012: 26) kullanılan SERVQUAL ölçeği ile hizmet kalitesi boyutlarını “**fiziksel koşullar**”, “**heveslilik**”, “**karşılık verebilme**”, “**güven duyma**”, “**ulaşılabilirlik**”, “**teknelere yönelik hizmet**”, “**güvenlik**”, “**empati**” ve “**profesyonellik**” olarak belirlenmiştir.

ARAŞTIRMANIN MODELİ



Araştırmanın modelinin oluşturulmasında nitel ve nicel yöntemler olmak üzere **karma araştırma** metoduna başvurulmuştur.

ARAŞTIRMANIN SÜREÇLERİ

1. Nitel Araştırma: Yarı Yapılandırılmış Görüşme Yöntemi

Veri Toplama Aracı;

- Görüşme formu **5 bölüm** ve **28 adet açık uçlu** sorudan oluşmaktadır.

Örnekleme ve Veri Toplama Süreci;

- **İzmir** ve **Aydın** illerinde faaliyet gösteren marina işletmelerinde **üst düzey** görev alan **marina yetkilileri** ile **29.11.2014- 30.12.2014** tarihleri arasında yüz yüze görüşme yapılmıştır.

Yarı Yapılandırılmış Görüşmeye Ait Uzman Bilgileri;

Uzman	Kurum	Görev	Görüşme Yeri	Tarih	Saat
Onur Kunduz	Port Alaçatı Marina	Marina Müdürü	Marina Ofisi	29.11.14	11.00-12.10
Can Akaltan	Çeşme Marina	Genel Müdür	Marina Ofisi	01.12.14	13.00-14.00
Hakan Tellioglu	Setur Çeşme Marina	Marina Müdürü	Marina Ofisi	01.12.14	10.00-11.15
Bora Ergezgin	Dirinler Levent Marina	Marina Müdürü	Marina Ofisi	02.12.14	15.00-16.00
Yıldız Kahraman	Teos Marina	Genel Müd. Asistanı	Marina Ofisi	13.12.14	11.00-12.00
Zeynep Altan	Setur Kuşadası Marina	Ön Büro Şefi	Marina Ofisi	20.12.14	11.00-12.00
Çağlar Altuntaş	Setur Kuşadası Marina	Marina Müdürü	Marina Ofisi	20.12.14	13.00-14.30
Selçuk Balcı	D-Marin Didim Marina	Marina Müdür Yrd.	Marina Ofisi	30.12.14	11.00-12.15

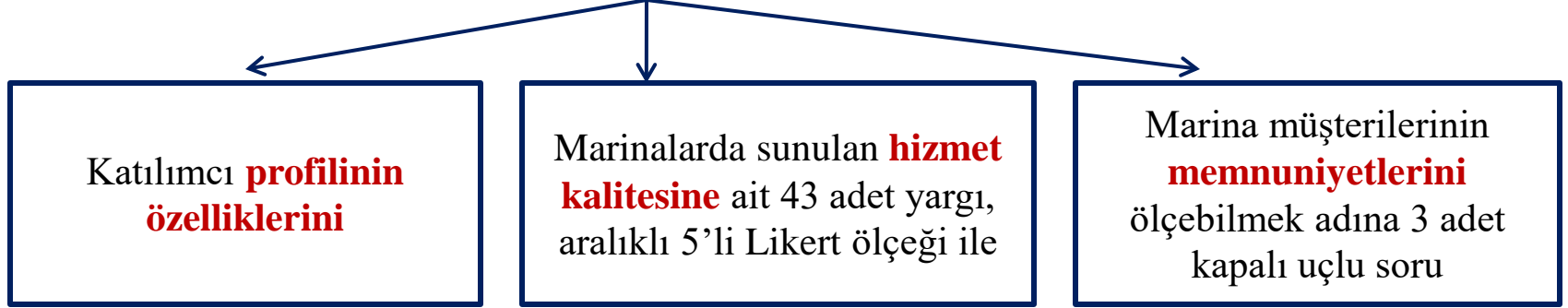
Nitel Araştırmaya Ait Bulgular;

- **Alt yapı** ve **üst yapı** elemanlarının **modern** ve **teknolojik** olması
- **Ortak kullanım alanlarının** sayıca **yeterli**, **temizlik** ve **hijyen** koşullarını sağlaması
- Marinalarda sunulan **yakıt ikmal** hizmetlerinin kalitesi, **24 saat** süre ile verilmesi
- **İnternet hizmeti** kullanıcılar açısından **hızı/verimliliği** ve **erişilebilirliğinin** devamlılığı
- **Tamir-bakım** hizmetlerine bağlı olarak ihtiyaç duyulan her türlü **yedek parça** ve **diğer malzemelerin** marina içerisinde yerleşik olan bir **tedarikçi tarafından** sağlanması,
- **Atık alım** hizmeti hem **çevre emniyeti** açısından hem de **atıkların kayıt altına** alınması
- **Engelli** yat sahiplerinin/yat kaptanlarının ya da misafirlerinin marina tesislerinden yararlanabilmesine yönelik marinalarda **alt yapı** ve **üst yapıların** düzenlenmesi
- Marina içerisinde **deniz suyunun** temiz olması
- Marinaların **uluslararası standartlara** uygunluğu (“5 Altın Çıpa”, “Mavi Bayrak” ödülü ve “5 Mavi Yıldız”) verilen **hizmetlerin kalitesi** açısından önemlidir
- Marinaların **otopark kapasitesinin** yüksek sezon koşullarında sorun teşkil etmesi
- Marinalarda müşterilere yönelik olarak sunulan **güvenlik hizmetlerinde** müşteri memnuniyetinin kişilere göre farklılık göstermesi
- Marinacılık sektörü içerisinde yerleşmiş olan **“yaşayan marina”** kavramı **marinaların görsel olarak çekiciliği** ile birlikte **müşterilere yönelik olarak sunduğu sosyal ve sportif aktiviteler**
- Marinaların **bağlama ücretlerinin yüksek olması** ve belirli dönemlerde uygulanan **fiyatlandırma politikalarındaki** değişikliklerin müşteri algısına etkisi
- Marina **personelinin bilgi ve beceri düzeyi**, **güler yüzlü**, **yardımsaver** ve **kibar olması**, **iletişim beceri düzeyi**, **müşterilere karşı olan tutum ve davranışları**, **beklenen hizmeti tam ve zamanında yerine getirmesi**, **iyi giyimli**, **bakımlı ve temiz** olması
- Marina **personelinin yabancı dil düzeyi** , arada kurulacak iletişimin en önemli anahtarı

2. Nicel Araştırma: Saha Araştırması

Veri Toplama Aracı;

- Veri toplama aracı olarak **anket formu** (İngilizce, Türkçe) seçilmiştir.



Araştırmanın Ana Kütlesi, Örneklemi ve Veri Toplama Süreci;

Araştırmanın Ana Kütlesi;	Araştırmanın Örneklemi;	Veri Toplama Süreci;
Türkiye'de faaliyet gösteren marina işletmelerinden hizmet alan marina müşterileri oluşturmaktadır.	Ege ve Akdeniz bölgelerinde faaliyet gösteren marina işletmelerinde hizmet satın alan yat sahipleri/yat kaptanları oluşturmaktadır.	Veriler 04.04.2015-16.05.2015 tarihleri arasında marinalar ziyaret edilerek müşteriler ile yüz yüze anket yöntemi sonucunda elde edilmiştir.

Saha Araştırmasından Elde Edilen Veri ve Bilgilerin Analizi

Veri toplama aşaması sonrasında veriler elektronik ortama aktarılmış ve **SPSS 21,0** paket programı ile analiz edilmiştir.

Saha araştırması analizlerinde öncelikli olarak **güvenilirlik analizleri** kapsamında veri toplama aracı için iç tutarlılık analizi gerçekleştirilmiş ve **Cronbach Alfa** değerleri incelenmiştir. Alfa katsayı **0,966** (%96,6) olarak hesaplanmıştır.

Profil sorularının **frekans dağılımı** belirlenmiş ve devamında **yat sahibi/yat kaptanların** hizmet **algılarını** ortaya koyabilmek için geliştirilen hipotezlerin testi için **t-testi** ve **one-wayanova** analizleri yapılmıştır.



Katılımcıların Profil Bilgilerine Ait Analiz ve Bulgular

➤ Araştırmaya Katılan Yat Kaptanı/ Yat Sahibi ve Tekne İle İlgili Genel Bilgiler

Değişken	n	%	Değişken	n	%	Değişken	n	%	Değişken	n	%
Cinsiyet			Milliyet			Yatçılık Tecrübesi			Tekne Tipi		
Erkek	119	88.8	Türk	103	76.9	5 yıl ve altı	27	20.1	Yelkenli	68	55.7
Kadın	15	11.2	Yabancı	31	23.1	6- 10 yıl	30	22.4	Motoryat	66	49.3
Toplam	134	100	Toplam	134	100	11-20 yıl	41	30.6	Toplam	134	100
Medeni Durum			Meslek			Teknenin Kullanım Amacı			Teknenin Yatak Kapasitesi		
Evli	100	74.6	Emekli	20	14.9	21 yıl ve üstü	36	26.9	Özel	124	92.5
Bekar	34	25.4	Denizci	54	40.3	Toplam	134	100	Ticari	10	7.5
Toplam	134	100	Yönetici	21	15.7	Teknedeki Görevi			Toplam	134	100
Yaş			Serbest Meslek	9	6.7	Yat Sahibi	72	53.7	Teknenin Yatak Kapasitesi		
19-25	10	7.5	Mühendis	10	7.5	Yat Kaptanı	44	32.8	1-5 arası	65	48.5
26-35	27	20.1	Doktor	8	6.0	Yatsahibi/ YatKaptan	11	8.2	6-10 arası	60	44.8
36-45	27	20.1	Diğer	12	9.0	Diğer	7	5.2	11 ve üzeri	9	6.7
46 ve üstü	70	52.2	Toplam	134	100	Toplam	134	100	Toplam	134	100
Toplam	134	100	Eğitim			Teknenin Bayrağı			Marinanın Kullanım Amacı		
Yıllık Gelir			İlk Okul	4	3.0	Türk	33	24.6	Tamir-Bakım-Tutum	4	3.0
10.000 \$'a kadar	42	31.3	Orta Okul	8	6.0	ABD	66	49.3	Bağlama-Barınma	95	70.9
10.000\$-50.000\$	61	45.5	Lise	42	31.3	İngiliz	27	20.1	Tamir-Bakım-Tutum ve Bağlama-Barınma	35	26.1
50.000\$-100.000\$	14	10.4	Üniversite	56	41.8	Alman	5	3.7	Toplam	134	100
100.000\$ ve üzeri	17	12.7	Yüksek Lisans	20	14.9	Diğer	3	2.1			
Toplam	134	100	Doktora	4	3.0	Toplam	134	100			
			Toplam	134	100						

➤ Müşterilerin Marinalar Bazında Dağılımı

Müşteriler	IC Çeşme Marina	Setur Çeşme Marina	Port Alaçatı Marina	Levent Marina	Setur Kuşadası Marina	Teos Marina	Ece Saray Marina	D-Marin Didim Marina
Türk	27	11	11	5	12	18	10	9
Yabancı	7	-	-	-	6	2	16	-
Müşteriler	Yelkenli				Motoryat			
Türk	42				61			
Yabancı	26				5			

➤ Marina Müşterilerinin Algılarına İlişkin Karşılaştırmalı Analizler (T-testi)

Toplam 134 yat sahibi/ yat kaptanı katılımcının hizmet kalitesi değişkenlerine yönelik algılarındaki farklılıkların tespiti açıklanmaya çalışılmıştır.

Ana hipotezler olarak marina müşterilerinin hizmet kalitesinde algıladıkları farklılıkları tespit etmek amacıyla **Hipotez 1, Hipotez 2, Hipotez 3** geliştirilmiştir.

H₁: Türk ve yabancı yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

H₂: Yelkenli ve motoryat tipi tekne kullanan yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

H₃: Farklı bayraklara sahip tekneleri sevk ve idare eden yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

➤ **H₁**: Türk ve yabancı yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

Toplam 134 katılımcınının 31 tanesinin yabancı uyruklu olmasından dolayı 103 Türk uyruklu müşteri arasından yabancı uyruklu katılımcının çoğunlukta olduğu marinalar (**Ece Saray Marina, IC Çeşme Marina, Setur Kuşadası Marina, Teos Marina**) göz önünde bulundurularak rastgele 31 kişi seçilmiş ve bunlar arasında karşılaştırmalı analiz yapılmıştır.

Alt Hipotezler Türk ve yabancı yat sahipleri /yat kaptanları.....değişkenini farklı değerlendirir.	Ort. ¹	T ²	Çift Kuyruk	Sonuç
H_{1.1} : “Marinanın alt yapı elemanları modern ve teknolojiktir”	1*:3,1613 2**:3,9032	T ¹ : -2,614 T ² : -2,614	,011 ,011	Desteklendi
H_{1.2} : “Marinanın üst yapı elemanları modern ve teknolojiktir.”	1: 3,3548 2:3,9032	T ¹ : -2,031 T ² : -2,031	,047 ,047	Desteklendi
H_{1.4} : “Ortak kullanım (duş & tuvalet vb.) alanları sayıca yeterlidir”	1: 3,6452 2:4,2903	T ¹ : -2,641 T ² : -2,641	,011 ,011	Desteklendi
H_{1.5} : “Marinanın alt yapı hizmetleri engelli yatçılar için uygundur”	1:2,7097 2:3,4839	T ¹ : -3,151 T ² : -3,151	,003 ,003	Desteklendi
H_{1.6} : “Yat yanaşma ve çekek yerlerinin hizmeti yeterlidir”	1:3,3226 2:4,0323	T ¹ : 2,592 T ² : -2,592	,012 ,012	Desteklendi
H_{1.34} : “Marina personelinin yabancı dil düzeyleri tatmin edicidir”.	1: 3,1935 2:4,0968	T ¹ : -3,303 T ² : -3,303	,002 ,002	Desteklendi

H_{1.1} , **H_{1.2}** , **H_{1.4}** , **H_{1.5}** , **H_{1.6}** ve **H_{1.34}** alt hipotezleri Türk ve yabancı yat sahipleri/yat kaptanları tarafından anlamlı farklılıklara sahiptir. Alt hipotezlerde **yabancı müşterilerin** algı düzeylerinin Türk müşterilere göre **daha yüksek** olduğu görülmektedir.

➤ **H₂**: Yelkenli ve motoryat tipi tekne kullanan yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

Alt Hipotezler Yelkenli ve motoryat kullanan yat sahipleri/yat kaptanları....değişkenini farklı değerlendirir.	Ort.¹	T²	Çift K.	Sonuç
H_{2.1} : “Marinanın alt yapı elemanları modern ve teknolojidir”	1*:4,1324 2**:3,6818	T¹:2,429 T²: 2,419	,016 ,017	Desteklendi
H_{2.24} : “Marina personeli daima güler yüzlü, yardım sever ve kibardır”	1: 4,4118 2: 4,0606	T¹: 2,030 T²: 2,022	,044 ,045	Desteklendi
H_{2.26} : “Marina personeli beklenen hizmeti zamanında yerine getirir”	1:4,3529 2: 3,9394	T¹: 2,518 T²: 2,502	,013 ,014	Desteklendi

H_{2.1}, H_{2.24}, H_{2.26}, alt hipotezlerinin **yelkenli tekne** kullanıcıları tarafından daha yüksek ortalama değere sahip olduğu göze çarpmaktadır.

➤ **H₃**: Farklı bayraklara sahip tekneleri sevk ve idare eden yat sahipleri/yat kaptanları marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

Toplam 134 katılımcının 33 tanesinin Türk bayraklı tekneye sahip olmasından dolayı 101 yabancı bayraklı tekne; türk bayraklı teknenin çoğunlukta olduğu marinalar (**Ece Saray Marina, IC Çeşme Marina, Setur Kuşadası Marina, Teos Marina, D-Marin Didim**) göz önünde bulundurularak rastgele 33 tanesi seçilmiş ve karşılaştırmalı analiz

Alt Hipotezler	Ort. ¹	T ²	Çift K.	Sonuç
Farklı bayraklar altında seyir yapan yat sahipleri/yat kaptanları.....değişkenini farklı değerlendirir.				
H _{3.11} : “Marinada gerçekleştirilen sosyal faaliyetler yeterlidir”	1:3,5161 2:2,5161	T ¹ : 2,744 T ² : 2,744	,008 ,008	Desteklendi
H _{3.16} : “Marina personeli iyi giyimli, bakımlı ve temiz görünüşlüdür”	1:4,6129 2:3,9355	T ¹ :2,598 T ² : 2,598	,012 ,012	Desteklendi
H _{3.26} : “Marina personeli beklenen hizmeti zamanında yerine getirir”	1:4,5484 2:3,7742	T ¹ :3,181 T ² : 3,181	,002 ,002	Desteklendi
H _{3.27} : “Marina personeli beklenen hizmeti tam olarak yerine getirir”	1:4,4839 2:3,8387	T ¹ :2,631 T ² : 2,631	,011 ,011	Desteklendi
H _{3.28} : “Marinada tekne giriş ve çıkış prosedürleri zamanında yapılmaktadır”	1:4,6452 2:4,1613	T ¹ :2,354 T ² : 2,354	,022 ,023	Desteklendi
H _{3.31} : “Marinada sağlanan güvenlik hizmetleri yeterlidir”	1:4,2903 2:3,4194	T ¹ : 2,770 T ² : 2,770	,007 ,008	Desteklendi
H _{3.32} : “Marina kötü hava koşullarına karşı korunaklıdır”	1:4,6452 2:4,0323	T ¹ : 2,953 T ² : 2,953	,004 ,005	Desteklendi
H _{3.33} : “Marina personelinin bilgi ve beceri düzeyleri yüksektir”	1:4,5484 2:3,8710	T ¹ : 2,888 T ² : 2,888	,005 ,006	Desteklendi
H _{3.35} : “Marina personeli müşterilerine karşı bireysel ilgi göstermektedir”	1:4,5161 2:3,7742	T ¹ :3,103 T ² : 3,103	,003 ,003	Desteklendi
H _{3.36} : “Marina personelinin iletişim becerileri yüksektir”	1:4,5161 2:3,9677	T ¹ : 2,447 T ² : 2,447	,017 ,017	Desteklendi
H _{3.43} : “Marinada müşterilere yönelik verilen sportif faaliyetler yeterlidir”	1:3,2903 2:2,2903	T ¹ :2,847 T ² : 2,847	,006 ,006	Desteklendi

Kabul edilen alt hipotezlerin ortalama değerleri incelendiğinde; **H_{3.11}**, **H_{3.16}**, **H_{3.26}**, **H_{3.27}**, **H_{3.28}**, **H_{3.31}**, **H_{3.32}**, **H_{3.33}** ve **H_{3.43}** alt hipotezlerinin Türk bayraklı tekneler tarafından daha yüksek ortalama değere sahip olduğu göze çarpmaktadır.

Sonuç olarak desteklenen alt hipotezlerde **Ece Saray Marina**, **IC eşme Marina**, **Setur Kuşadası Marina**, **Teos Marina**, **D-Marin Didim**'de hizmet satın alan Türk bayraklı teknelerin ortalama değerleri yabancı bayraklı teknelere oranla daha yüksek çıkmıştır.

➤ Marina Müşterilerinin Algılarına İlişkin Karşılaştırmalı Analizler (One-Way Anova)

Toplam 134 katılımcının hizmet kalitesi değişkenlerine yönelik algılarındaki farklılıkların tespiti açıklanmaya çalışılmıştır.

Ana hipotezler olarak marina müşterilerinin hizmet kalitesinde algıladıkları farklılıkları tespit etmek amacıyla **Hipotez 4** ve **Hipotez 5** geliştirilmiştir.

H₄: Farklı görevlerde bulunan müşteriler marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

H₅: Farklı meslek gruplarına sahip müşteriler marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

➤ **H₄**: Farklı görevlerde bulunan müşteriler marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

Alt Hipotezler Farklı görevlerde bulunan yat sahipleri/yat kaptanları..... değişkenini farklı değerlendirir.	Ort. ¹	T ²	Çift K.	Sonuç
H_{4.1} : “Marinanın alt yapı elemanları modern ve teknolojidir”	Yat Sahibi Yat Kaptanı Yat Sahibi ve Yat Kaptanı	4,1389 3,5455 3,8889	4,224	Desteklendi
H_{4.6} : “Yat yaşama ve çekek yerlerinin hizmeti yeterlidir”	Yat Sahibi Yat Kaptanı Yat Sahibi ve Yat Kaptanı	4,2361 3,7045 3,8889	3,662	Desteklendi
H_{4.43} :“Marinada müşterilere yönelik verilen sportif faaliyetler yeterlidir”	Yat Sahibi Yat Kaptanı Yat Sahibi ve Yat Kaptanı	3,1667 2,8409 2,2222	3,312	Desteklendi

Tukey HSD sonuçlarına göre **H_{4.1}** alt hipotezinde **yat kaptanı** ve **yat sahipleri** arasında (0,012), **H_{4.6}** alt hipotezinde **yat kaptanı** ve **yat sahibi** (0,024) arasında ve **H_{4.43}** alt hipotezinde ise **yat sahibi- yat kaptanı** ile **sadece yat sahibi** (0,039) katılımcıları arasında anlamlı farklılıklar vardır.

➤ **H₅**: Farklı meslek gruplarına sahip müşteriler marinalarda verilen hizmetlerin hizmet kalitesini farklı değerlendirmektedir.

Alt Hipotezler	Ort. ¹	T ²	Çift K.	Sonuç
Farklı meslek gruplarına sahip yat sahipleri /yatkaplanları....değişkenini farklı değerlendirir.				
H_{5,1} :“Marinanın alt yapı elemanları modern ve teknolojidir”	Emekli Serbest Diğer	3,7000 3,7500 4,5000	6,068	Desteklendi
H_{5,21} :“Marinanın otopark kapasitesi ve koşulları yeterli düzeydedir”	Emekli Serbest Diğer	2,7000 3,2024 3,7667	3,629	Desteklendi

Tukey HSD sonuçlarında **H_{5,1}** alt hipotezinde **emekli** ve **diğer meslek** grubu arasında anlamlı farklılıklar (0,026) bulunması ile birlikte **serbest meslek** ve **diğer meslek** grubu arasında da (0,003) anlamlı farklılıklar vardır. **H_{5,21}** alt hipotezinde ise **emekli** ve **diğer meslek** grubu (0,025) arasında anlamlı farklılık vardır.

SONUÇ

- Yabancı ve yerli müşterilerin özellikle marinaların **altyapı-üstyapı** ve **ortak kullanım alanlarının fiziki koşullarının yeterliliği, engelliler için uygun altyapı hizmetlerinin sağlanması, yat yanaşma-çekme yerlerinde verilen hizmetlerin yeterli** olması konularında anlamlı olarak farklı düşüncelere sahip olduğu göze çarpmaktadır.
- Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre **Ece Saray Marina, IC Çeşme Marina, Setur Kuşadası Marina, Teos Marina**'dan hizmet satın alan **yabancı müşterilerin** hizmet kalitesi değişkenlerine verdikleri yanıtların ortalamaları **daha yüksek** çıkmıştır. Buradan da anlaşılacağı üzere **yabancı müşteriler Türkiye'de** hizmet satın aldıkları bu marinalardan **Türk müşterilere** oranla algıları daha yüksektir.
- Müşteriler marinalarda verilen hizmetler kadar marinanın **çevresel koşullarının** da **önemli** olduğunu ancak marinaların **çevresel kalite düzeylerinin (deniz suyu temizliği)** verilen yanıtlar ışığında **düşük** olarak algılandığı sonucuna ulaşılmıştır.
- Bu sonuçlar ışığında her ne kadar marina içerisinde **makine gücü ile seyreden teknelerin yol açtığı kirlilik** belirli bir birikime yol açsa da **belirli aralıklarla deniz suyu analiz** değerlerinin **müşteriler ile paylaşılmasının memnuniyeti arttıracığı** düşüncesini uyandırmaktadır.

- Türk bayraklı tekne müşterileri marina **personelinin bilgi ve beceri düzeyinden, hizmetin zamanında ve eksiksiz** sunulmasından **tatmin** iken **yabancı bayraklı** tekne müşterileri bu hususlarda anlamlı olarak daha **düşük** algı düzeyinde bulunmaktadır.
- Bu durum özellikle **personel iletişim becerileri** ve **yabancı dil düzeyi** gibi hususlarda **yabancı bayraklı tekne müşterilerinin** anlaşabilmek açısından sıkıntılar yaşadığını ortaya koymaktadır.
- Araştırma kapsamında elde edilen sonuçlara göre marinalarda bağlama yapan **Türk müşterilerin** sahip oldukları özel teknelerde **yabancı bayrak** tercihlerinin azımsanamayacak kadar çok olduğu göze çarpmaktadır.
- Türk müşterilerin büyük bir çoğunluğunun **deniz kökenli** meslek gruplarında çalışmasına karşılık **yabancı müşterilerin** ise **emeklilerden** oluştuğu gözlenmiştir.
- Marinalarda hizmet satın alan **müşterilerin** büyük bir çoğunluğu **yat sahibidir. Yat sahibi** olmalarının yanında kendi **yatlarının kaptanlığını** da yaparak ayrıca yat kaptanına ihtiyaç duymamaktadırlar.
- Marinalarda sağlanan **alt yapı elemanlarının** modern ve teknolojik olması **Türk ve yabancı** yat sahibi/yat kaptanlarının marina ile ilgili **algılarını** etkilemektedir.

- Marina **müşterilerinin** kullandıkları **tekne tipi** dağılımında **Türk müşterilerin** çoğunluğu **motoryat, yabancı katılımcıların** ise **yelkenli** tekneleri tercih ettikleri çıkan sonuçlar arasında yer almaktadır. Bu durum **denizde daha fazla vakit geçirme isteği** ve **imkânı** bulabilen **yabancı müşterilerin yelkenli** tekne tercih ettiği buna karşın **kısa süreli tatil yapma imkânı** bulunan **yerli müşterilerin** ise hız ve zaman ilişkisi açısından bu durumu daha efektif kullanabilecekleri tekne tipine yönelttiği fikrini uyandırmaktadır.
- Araştırmadan elde edilen bulgulara göre marinalardan hizmet alan müşterilerin **milliyetlerinin farklı** olması marinalarda sunulan hizmet değişkenlerini farklı algılayıp değerlendirmelerine ve buna bağlı olarak **algı düzeylerinde de değişikliğe** sebep olmaktadır.
- Ece Saray Marina, IC Çeşme Marina, Setur Kuşadası Marina, Teos Marina'da **engelli yatçılar** için sağlanan hizmetler **yabancı müşteriler** tarafından **yüksek** bir ortalama ile değerlendirilmiştir.
- Uluslararası standartlarda hizmet sunan marinalarda **iletişim becerisi** ve **yabancı dil düzeyleri** yüksek olan personelin bulunması **yabancı müşterilerin algıları** üzerinde **olumlu etki** sağlamaktadır.

Araştırmanın Kısıtları

- Araştırmanın ana kütlesini oluşturan **Türkiye’de faaliyet gösteren tüm marina** işletmelerine ulaşmak için bir takım çalışmalar yürütölmüş olsa da **saha araştırması** aşaması **belirli marinalar** ile kısıtlı kalmıştır.
- Saha araştırmasının **düşük sezon koşullarında** yapılması marinalarda bağlama yapan yat sahibi/yat kaptanın sayısının azlığına neden olmuştur.
- Anket formunda kullanılan dilin **İngilizce** ve **Türkçe** olması nedeniyle sadece bu dili bilen kişilerin katılımı sağlanmıştır.

Gelecek Araştırmalar İçin Öneriler

- Daha sonraki çalışmalarda yat turizminin yoğun yaşandığı **yüksek sezon koşullarında** daha geniş kapsamlı bir araştırma yapılabilir.
- Uygulanacak **anket formunun dili çeşitlendirilebilir**.
- Türkiye’de **faaliyet gösteren tüm marinaları** kapsayacak bir **saha araştırması** yapılabilir.
- Gelecek alışmalarda **Akdeniz anağındaki diğer ölkelerdeki marinalarda** uygulama yapılabilir ve **uluslararası karşılaştırmalara** yer verilebilir.



1536 C
1536 C

TEŞEKKÜRLER...