



Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

26-27 Ekim 2017, İstanbul

<http://www.ulk.ist/>

Eskişehir'deki Bireylerin Toplu Taşımacılık Hizmetinden Memnuniyetinin Faktör Analizi İle Belirlenmesi

Öz

Fatih Çemrek

Doç. Dr.

Eskişehir Osmangazi Üniversitesi

fcmrek@ogu.edu.tr

Bu çalışmada bireylerin toplu taşıma hizmetlerinden memnuniyet durumları araştırmak amaçlanmıştır. Bu amaçla Eskişehir'de yaşayan bireyler arasından, tabakalı basit tesadüfi örnekleme tekniğiyle, 500 kişi rasgele seçilmiştir. Bireylere toplu taşıma hizmetlerinden memnuniyet durumlarını belirlemek üzere hazırlanan bir anket formu sunulmuş ve cevaplar elde edilmiştir. Söz konusu anketin birinci bölümünde bireylerin demografik ve sosyal özelliklerine ilişkin sorular yer almıştır. İkinci bölümde ise toplu taşıma hizmetlerinden memnuniyet durumlarına ilişkin, 5'li Likert tipinde, 20 adet tutum-davranış soruları yer almıştır. Memnuniyet durumlarına ilişkin olarak sorulan tutum sorularından elde edilen cevaplar için Açıklayıcı Faktör Analizi uygulanmıştır ve 5 faktör elde edilmiştir. Bu faktörlerin varyans açıklama oranı % 62 olarak belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler:

Toplu Taşıma, Memnuniyet, Açıklayıcı Faktör Analizi