

Мохаммед І Альхаммаді, Мансур Альмейрі, Амінурраасід Ятібан, Рабіуль Іслам, Сабіна Султана

Якість обслуговування в міжнародному аеропорту Абу-Дабі

Щоб зайняти міцне становище в сучасному конкурентному середовищі аеропортів, необхідно підвищувати якість обслуговування пасажирів в аеропортах. Метою цього дослідження є вивчення взаємозв'язку між часом очікування в черзі, основними послугами, перевіркою безпеки та якістю обслуговування в міжнародному аеропорту Абу-Дабі в Об'єднаних Арабських Еміратах (ОАЕ). Застосована кількісна методологія. Розмір вибірки для аналізу PLS-SEM і якості обслуговування пасажирів в аеропорту склав 230 респондентів. Результати виявили значний взаємозв'язок між часом очікування в черзі, основними послугами, перевіркою безпеки та якістю обслуговування в аеропорту. Отримані результати також продемонстрували значну позитивну залежність між часом очікування в черзі та якістю обслуговування в аеропорту ($\beta = 0,193$, $t = 3,564$, $p \leq 0,000$), значну позитивну залежність між основними послугами та якістю обслуговування в аеропорту ($\beta = 0,478$, $t = 9,225$, $p \leq 0,000$) та значну позитивну залежність між перевіркою безпеки та якістю обслуговування в аеропорту ($\beta = 0,227$, $t = 4,196$, $p \leq 0,000$). Очікується, що результати допоможуть керівництву Міжнародного аеропорту Абу-Дабі в створенні ефективних процесів для підвищення якості обслуговування пасажирів з ОАЕ та інших країн.

Ключові слова: якість обслуговування в аеропорту, час очікування в черзі, основні послуги, перевірка безпеки, міжнародний аеропорт Абу-Дабі

Класифікація JEL: L84, M16



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.