

# Ermin Mujić, dipl. oec. - Završni magistarski rad

Fakultet/Akademija	EKONOMSKI FAKULTET
Tip Rada	Završni magistarski rad
Kandidat, zvanje	Ermin Mujić, dipl. oec.
Naziv Teme	Uticaj usluga zračnog prijevoza na nivo lojalnosti turističkih putnika
Rezime/Abstract	<p>Opšti cilj istraživanja u magistarskom radu jeste utvrditi intenzitet i smjer uticaja zračnog prijevoza na nivo lojalnosti turističkih putnika. Na bazi postavljenog cilja definisali smo centralnu istraživačku hipotezu, te radne hipoteze. Centralna istraživačka hipoteza glasi: „Postoji statistički značajan pozitivan uticaj karakteristika usluga zračnog prijevoza na nivo lojalnosti turističkih putnika, čime se stvaraju pretpostavke za kvalitetnije planiranje i poboljšanje poslovnih procesa zrakoplovnih kompanija“. Polazeći od centralne istraživačke hipoteze, ustanovljeno je da nezavisnu varijablu istraživanja predstavljaju karakteristike usluga zračnog prijevoza, dok nivo lojalnosti turističkih putnika predstavlja zavisnu varijablu. Da bi se izvršila objektivna provjera centralne istraživačke hipoteze utvrđeni su indikatori nezavisne varijable (dostupnost, jednostavne i brze rezervacije, pouzdane informacije, vremenski raspored letenja, stručnost i povjerenje, ljubaznost (briga o putnicima), udobnost, sigurnost i higijena), kao i indikatori zavisne varijable (cijena, redovna kupovina, popusti, bonusi i nagrade i loyalty card). U radu su testirane i detaljno analizirane četiri radne hipoteze istraživanja. Empirijsko istraživanje realizovano je na temelju prikupljanja primarnih podataka terenskim istraživanjem, korištenjem metode ispitivanja (tehnika pismenog ispitivanja) pri čemu je korišten visoko strukturirani anketni upitnik kao obrazac za prikupljanje podataka. U anketnom upitniku je korištena Likertova skala sa pet stepeni slaganja. Ispitanici su bili korisnici usluga zračnog prijevoza u Bosni i Hercegovini. Istraživanje je sprovedeno na dva međunarodna aerodroma Sarajevo i Tuzla. Obuhvatilo je četiri niskotarifne zrakoplovne kompanije Wizz Air, Pegasus Airlines, Germanwings i Norwegian Air Shuttle. Kako bi se dali odgovori na postavljena istraživačka pitanja vezana za ispitivanje intenziteta i smjera uticaja zračnog prijevoza na nivo lojalnosti turističkih putnika, korišteni su različiti postupci i metode obrade podataka, a sve u skladu sa postavljenim istraživačkim problemima. Prilikom testiranja hipoteza korištene su slijedeće statističke metode: deskriptivna statistička analiza, korelaciona analiza, analiza pouzdanosti, faktorska analiza i simultana višestruka regresiona analiza U konačnici, na osnovu rezultata provedenog empirijskog istraživanja potvrđena je centralna istraživačka hipoteza. Ključne riječi: karakteristike usluge zračnog prijevoza, lojalnost turističkih putnika, korelaciona analiza, faktorska analiza, višestruka regresiona analiza.</p>
Datum	11.06.2019
Predsjednik	Dr. sci. Safet Kozarević, redovni profesor za užu naučnu oblast „Kvantitativna ekonomija“ Ekonomski fakulteta Univerziteta u Tuzli
Mentor	Dr. sci. Samira Fazlić, vanredni profesor za užu naučnu oblast „Kvantitativna ekonomija“ Ekonomski fakulteta Univerziteta u Tuzli
Član komisije	Dr. sci. Ermina Smajlović, vanredni profesor za užu naučnu oblast „Marketing“ Ekonomskog fakulteta Univerziteta u Tuzli
Član komisije	-
Član komisije	-
Zamjenski član	-
Dodatni detalji i lokacija	dana 11.06.2019 godine u 10,00 sati na Ekonomskom fakultetu Univerziteta u Tuzli
Završne Odredbe	Pristup javnosti je slobodan. Rad se može pogledati u Sekretarijatu fakulteta radnim danom od 08 do 14 sati.