

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD EN EL SERVICIO DE LAS EMPRESAS
AÉREAS DEL NORTE DE CHIPRE
Una aplicación del análisis lineal de patrones**

*Kashif Hussain
Eastern Mediterranean University
Erdogan H. Ekiz
The Hong Kong Polytechnic University*

En este estudio se realiza un diagnóstico sobre la percepción de la calidad del servicio de una compañía aérea en el norte de Chipre. Los resultados indican que entre las dimensiones independientes de este estudio los aspectos tangibles de la línea aérea fueron considerados como los más significativos en relación con la percepción de la calidad del servicio en las empresas de transporte aéreo y, asimismo, la percepción de la calidad del servicio se relaciona positivamente con la satisfacción del consumidor en el caso de la línea aérea de bandera del norte de Chipre. Los resultados y las implicancias son discutidos en detalle.

PALABRAS CLAVE: calidad del servicio percibida, satisfacción del consumidor, análisis lineal de patrones, línea aérea de bandera, norte de Chipre.