

Bölüm 11

HİZMET KALİTESİNİN LOJİSTİK MÜŞTERİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ: SARP SINIR KAPISI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Arzu TUYGUN TOKLU¹

GİRİŞ

Küreselleşme süreciyle hızla gelişen ekonomi ulaşım yönetimi konularının önemi ortaya çıkardı. Küresel ekonomik entegrasyonun gelişimi ve iş dünyasının küreselleşmesi, hem uluslararası lojistik sistemlerinin hem de uluslararası pazarda küresel tedarik zincirlerinin oluşturulmasına katkı sağladı. Bu gelişmeler lojistik ve taşımacılık konusunu uluslararası ticaret ilişkilerinde de giderek daha önemli bir rol oynar hale getirdi. Çeşitli çalışmalar, lojistiğin farklı analitik yaklaşımlarla uluslararası ticaretle pozitif bir şekilde ilişkili olduğunu göstermiştir (Beysenbaev & Dus, 2020). Lojistik dünyadaki bu gelişme sürecinde yükselen hizmet sektörlerinden biri haline gelmiştir.

Lojistik hizmetler müşterilere ve işletmelere büyük değer katabilir (Chen & ark., 2015). Müşteriler için lojistik hizmetlerin paket toplama, izleme ve teslimat hizmetleri olmak üzere üç ana yönü vardır. Bu hizmetler, malların ve hatta hizmetlerin fiziksel dağıtımının ve çevrimiçi işlemlerinin etkinliğini ve verimliliğini artırmada kritik bir işlevi yerine getirebilir (Hsu & ark., 2011). Lojistik bu anlamda bir dizi faaliyetleri içerirken bunları ölçmede uygun operasyonel performans seviyesini belirleyen bir grup göstergenin gerekliliği ortadadır (Caplice & Sheffi, 1995). Lojistik hizmetler müşterilerin bakış açısıyla teslim süresi, düzenlilik, güvenilirlik, esneklik, kesinlik, zararsızlık ve üretkenlik açısından ölçülebilir (Franceschini & Rafele, 2000). Burada mükemmel hizmet karlı bir stratejidir, çünkü daha fazla yeni müşteri, mevcut müşterilerle daha fazla iş, daha az müşteri kaybı, fiyat rekabetinden daha fazla uzaklaşma ve hizmetlerin gerçekleştirilmesini gerektiren daha az hata ile sonuçlanır (Parasuraman & ark., 1985).

¹ Dr. Öğretim Üyesi, Recep Tayyip Erdoğan Üniversitesi, Fındıklı Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, arzu.tuyguntoklu@erdogan.edu.tr

fiziksel tesislerin ve personelin görünümü gibi bileşenleri içerir. Sınır kapısında yapılan yatırımların sonucu burada ortaya çıkmaktadır. Hem binanın modernize edilmesi, genişletilmesi hem de teknolojik cihazların konumlandırılması bunda etkili olabilir. Genel hizmet kalitesi müşteri memnuniyeti üzerinde etkilidir. Bu literatür (Meng & ark., 2011) ile uyumludur. Olumlu tutum ve davranışların geliştirilerek sürdürülebilir olması, olumsuzlukların bertaraf edilmesi rekabetin yoğun olduğu dünyada ülkenin lojistik performansı için gereklidir.

Sarp sınır kapısı bazen uzun TIR kuyrukları ile gündeme gelmektedir. Bunun ardında yatan nedenlerin Gürcistan tarafında yapılan çalışmalar ya da kötü hava şartlarından olduğu belirtilmektedir. Yazın turizm hareketliliğinin çok artması da bu kuyrukların, dolayısı ile geçiş sürelerinin uzamasına neden olmaktadır. Bölgede ilginç ve yaygın kaçakçılık teşebbüsleri de medyaya gündem olabilmektedir. Bu da personel için azami dikkat gereken önemli bir durumdur. Gürcistan tarafının yatırımlarının tamamlanması, Türkiye tarafında da teknolojik altyapının en üst düzeye çıkarılması, yeterli ve motive personel desteği ile bekleme sürelerinin en aza indirilmesi sağlanabilir. Karadeniz sahil yolu ve Sarp bölgesindeki dağlık alan bölgenin daha genişletilmesini zorlaştırmaktadır. Yeni yatırımlar yerine öncelikle mevcut kapasitenin en iyi şekilde değerlendirilmesi maliyet etkin bir çözüm yolu olabilir.

Araştırmanın sınırları mevcuttur. Sınırlı sayıdaki katılımcı ile yapılmıştır. Sadece bölgede faaliyet gösteren işletmeler anket çalışmasına katılmıştır. Oysaki tüm Türkiye'nin bu bölgeye ihracatı bu kapıdan gerçekleştirilmektedir. Sarp sınır kapısı transit bir gümrüktür. Daha çok iç gümrüklerde gümrükleme işlemi yapıldığından bir liman gibi lojistik operasyonlara sahip değildir. Diğer sınır kapıları için çalışmalar yapılarak durumları araştırılabilir. Kara taşımacılığı Türkiye ekonomisinde önemli bir yere sahip olduğundan daha detaylı çalışmalar yapılarak konunun farklı yönleri araştırılabilir.

KAYNAKÇA

1. Aigigner, K. (1998). A framework for evaluating the dynamic competitiveness of countries. *Structural Change and Economic Dynamics*, 9 (2), 159-188.
2. Bagozzi, R.P. & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16 (1), 74-94.
3. Beysenbaev, R. & Dus, Y. (2020). Proposals for improving the Logistics Performance Index. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36 (1), 34-42.
4. Caplice, C. & Sheffi, Y. (1995). A review and evaluation of logistics performance measurement systems. *The International Journal of Logistics Management*, 6 (1), 61-74.
5. Chen, K.-K., Chang, C.-T. & Lai, C.-S. (2009). Service quality gaps of business customers in the shipping industry. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 45 (1), 222-237.
6. Chen, M.-C., Hsu, C.-L., Chang, K.-C. & Chou, M.-C. (2015). Applying Kansei Engineering to Design Logistics Services: A Case of Home Delivery Service. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 48, 46-59.

7. Czapnik, B., & Saeed, M. (2016). Trade facilitation: Making trade more efficient. In Asia-Europe connectivity vision 2025: Challenges and opportunities, *Economic Research Institute for ASEAN and East Asia*, 96-107.
8. Daugherty, P.J., Stank, T.P. & Ellinger, A.E. (1998). Leveraging logistics/distribution capabilities: the effect of logistics service on market share. *Journal of Business Logistics*, 19 (2), 35-51.
9. Devlin, J., & Yee, P. (2005). Trade logistics in developing countries: The case of the Middle East and North Africa. *The World Economy*, 28 (3), 435-456.
10. Dominici, G. & Guzzo, R. (2010) Customer satisfaction in the hotel industry: a case study from Sicily. *International Journal of Marketing Studies*, 2 (2), 3-12.
11. Dusko, P. & Bozica, R. (2016). The impact of transport on international trade development. *Acta Economica Et Turistica*, 2 (1), 13-28.
12. Fernandes, D.W., Moorii, R.G. & Filho, V.A.V. (2018). Logistic service quality (LSQ) as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*, 25 (4), 358-372.
13. Fornell, C. & Larcker, D.F. (1981). Evaluating structural models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18 (1), 39-50.
14. Franceschini, F. & Rafele, C., 2000. Quality Evaluation in Logistic Services. *International Journal of Agile Management Systems*, 2 (1), 49-53.
15. Fugate, B.S., Mentzer, J.T. & Stank, T.P. (2010). Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, and Differentiation. *Journal of Business Logistics*, 31 (1), 43-62.
16. Gani, A. (2017). The Logistics Performance Effect in International Trade. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 33 (4), 279-288.
17. Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C.M. & Sarstedt, M. (2014). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications.
18. Hair, J.F., Sarstedt, M., Ringle, C.M. & Mena, J.A. (2012). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling in marketing research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 40 (3), 414-433.
19. Hartono, H., Santoso, A. & Prayogo., D.N. (2017). How Kansei Engineering, Kano And Qfd Can Improve Logistics Services. *International Journal of Technology*, 8 (6), 1070-1081.
20. Hartono, M. & Raharjo, H. (2015). Exploring the Mediating Role of Affective and Cognitive Satisfaction on the Effect of Service Quality on Loyalty. *Total Quality Management & Business Excellence*, 26 (9-10), 971-985.
21. Hausman, W., Lee, H., & Subramanian, U. (2013). The impact of logistics performance on trade. *Production and Operations Management*, 22 (2), 236-252.
22. Hsu, C.L., Lin, C.S., & Chen, M.C. (2011). Exploring Logistics Services Quality in Home Delivery Industry: Do Service Providers and Customers Have Different Viewpoints? *Journal of Quality*, 18 (5), 439-454.
23. Hummel, D. (2001). *Time as a trade barrier* www.krannert.purdue.edu/faculty/hummelsd/research/time3b.pdf. (Erişim: 04.03.2021)
24. Hummels, D., & Schaur, G. (2013). Time as a trade barrier. *American Economic Review*, 103 (7), 2935-2959.
25. Jhawar, A., Garg, S. K., & Khera, S. N. (2017). Improving logistics performance through investments and policy intervention: A causal loop model. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 20 (3), 363-391.
26. Kilibarda, M., Andrejic, M. & Popovic, V. (2020). Research in Logistics Service Quality: A Systematic Literature Review. *Transport*, 35 (2), 224-235.
27. König, C., Caldwell, N.D. & Ghadge, A. (2019). Service provider boundaries in competitive markets: The case of the logistics industry. *International Journal of Production Research*, 57 (18), 5624-5639.
28. Le, D.N., Nguyen, H.T. & Truong, P.H. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36 (2), 89-103.

29. Meidute-Kavaliauskiene, I., Vasiliene-Vasiliauskiene, V. & Vasilis Vasiliauskas, A. (2020). Identification of Sectoral Logistics Service Quality Gaps by Applying Servqual Method. *Transport*, 35 (4), 419-434.
30. Meng, Q., Zhou, N., Tian, J., Chen, Y. & Zhou, F. (2011). Analysis of logistics service attributes based on quantitative Kano model: a case study of express delivering industries in China. *Journal of Service Science and Management*, 4 (1), 42-51.
31. Mentzer, J. T. & Konrad, B.P. (1991). An Efficiency/Effectiveness Approach to Logistics Performance. *Journal of Business Logistics*, 12 (1), 33-62.
32. Mentzer, J.T., Flint, D.J. & Hult, G.T.M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65 (4), 82-104.
33. Mentzer, J.T., Flint, D.J. & Kent, J.L. (1999). Developing a logistics service quality scale. *Journal of Business Logistics*, 20 (1), 9-32.
34. Moore, L. G., Hopkins, W. E. & Hopkins, S. A. (1998). Quality and empowerment programs: dual paths to customer satisfaction? *Managing Service Quality*, 8 (2), 134-144.
35. Morash, E.A., Dröge, C.L.M. & Vickery, S.K. (1996). Strategic logistics capabilities for competitive advantage and firm success. *Journal of Business Logistics*, 17 (1), 1-22.
36. Neo, H.-Y., Xie, M. & Tsui, K.-L. (2004). Service quality analysis: case study of a 3PL company, *International Journal of Logistics Systems and Management*, 1 (1), 64-80.
37. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40.
38. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. & Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
39. Saura, I.G., Francés, D.S., Contri, G.B. & Blasco, M.F. (2008). Logistics service quality: a new way to loyalty. *Industrial Management & Data System*, 108 (5), 650-668.
40. Sharma, A., Grewal, D. & Levy, M. (1995). The customer satisfaction/logistics interface. *Journal of Business Logistics*, 16 (2), 1-21.
41. Shepherd, B. (2011). *Logistics Costs and Competitiveness: Measurement and Trade Policy Applications*, The International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank. <http://documents1.worldbank.org/curated/en/455781468153272478/pdf/815750WP0Trans00Box-379836B00PUBLIC0.pdf> (Erişim 04.03.2021)
42. Ticaret, (2021). *Ticaret Bakanlığı*. <https://ticaret.gov.tr/data/5d63d89d13b8762f-7c43a738/22-Kara%20Kapilarina%20ve%20Arac%20Turlerine%20Gore%20Arac%20Giris%20Cikis%20Sayilari.pdf> (Erişim 01.02.2021)
43. Toklu, İ.T. & Tuygun Toklu, A. (2015). Zeytinyağının İçsel ve Dışsal İşaretlerine Tüketicilerin Tepkisi: Nicel Bir Araştırma. *International Review of Economics and Management*, 3 (1), 61-84.
44. Toklu, İ.T. & Ustaahmetoğlu, E. (2016). Tüketicilerin Organik Çaya Yönelik Tutumlarını ve Satın Alma Niyetlerini Etkileyen Faktörler: Bir Alan Araştırması. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12 (29), 41-61.
45. Toklu, I.T. & Ozturk Kucuk, H. (2017). The Impact of Brand Crisis on Consumers' Green Purchase Intention and Willingness to Pay More. *International Business Research*, 10 (1), 22-33.
46. Tontini, G. & Zanchett, R. (2010). Atributos de satisfação e lealdade em serviços logísticos. *Gestão & Produção*, 17 (4), 801-816.
47. Ugboma, C., Ogwude, I.C., Ugboma, O. & Nnadi, K. (2007) Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: an exploration. *Maritime Policy & Management*, 34 (4), 331-346.
48. Voss, C., Armistead, C., Johnson, B. & Morris, B. (1985). *Operations Management in Service Industries and the Public Sector* (New York: John Wiley & Sons) (Ugboma & ark., 2007'den alıntı).
49. Wetzal, P. & Hofmann, E. (2020). Toward a Multi-Sided Model of Service Quality for Logistics Service Providers. *Administrative Sciences*, 10 (4), 79, 1-24.
50. Yang, Y.H., Huy, Y.V., Leung, L.C. & Chen, G. (2010). An analytic network process approach to the selection of logistics service providers for air Cargo. *The Journal of the Operational Research Society*, 61 (9), 1365-1376.
51. Yu, K., Cadeaux, J. & Song, H. (2017). Flexibility and quality in logistics and relationships. *Industrial Marketing Management*, 62, 211-225.