

## Bölüm 7

# KARGO SEKTÖRÜNDE SUNULAN HİZMET KALİTESİNE YÖNELİK TÜKETİCİ ALGILARININ İNCELENMESİ

Niyazi GÜMÜŞ<sup>1</sup>, Adem SÖNMEZ<sup>2</sup>

### Giriş

Küresel ekonomi koşullarının hâkim olduğu günümüzde sunulan ürün ve hizmetler için sınırların kalktığı, tüketicilerin çok sayıda alternatifte sahip olduğu bir dönem yaşanmaktadır. Tüketicilerin ürün/hizmetleri kıyasladığı, ön araştırmalar yaparak tercihlerini belirlediği bir dönemde kargo firmaları sektörde rekabet üstünlüğü sağlayabilmek için her ne kadar fiyat, ürün/hizmet güvenliği, teslimat hızı gibi kriterlere önem verseler de müşteri talep, öneri, teşekkür ve şikâyetlerini de dikkate almaları gerekmektedir. Ayrıca işletmelerin müşteri memnuniyetini ölçmesi, analiz etmesi, raporlaması ve verileri değerlendirerek gerekli iyileştirme faaliyetlerini başlatması müşteri sadakatini artıracak uygulamalar olarak görülmektedir.

Sektörde müşteri şikâyetlerinin uygun ve sistematik bir şekilde ele alınması hizmetlerde ve süreçlerde iyileştirmeyi sağlamaktadır. Şikâyetlerin izlenmesi, ölçülmesi, analiz edilmesi, kök nedenlerine inilerek iyileştirme faaliyetleri başlatılması müşteri memnuniyetini artırmaktadır ve kuruma itibar kazandırmaktadır. Dolayısı ile kargo firmalarının öncelikle sunmuş oldukları hizmetler ile ilgili tüketici algılarını öğrenmeleri son derece önemlidir. Bu çalışma ile kargo sektöründe faaliyet gösteren firmaların sunmuş oldukları hizmetlere yönelik tüketici algılarının incelenmesi amaçlanmaktadır.

### Kargo Tanımı ve Standartları

Kargo kelimesinin sözlük anlamı incelendiğinde 'yük, hamule' anlamına geldiği görülmektedir. Kargo taşımacılığı ise, herhangi bir yükün bir yerden başka bir yere ulaştırılmasını kapsayan faaliyetlerdir. Kargo taşımacılığı, uluslararası bazda incelendiğinde ağırlığı, boyutları ve muhteviyatı dikkate alınmaksızın herhangi bir yükün taşınması anlamına gelse de, ülkemizde her türlü yük, kargo olarak değerlendirilir. Belirli bir ağırlığın altındaki yükler ve paketler kargo olarak tanımlanır (Uzun, 2013).

<sup>1</sup>Dr. Öğr. Üyesi, Kastamonu Üniversitesi, ngumus@kastamonu.edu.tr

<sup>2</sup>Yüksek Lisans Öğrencisi, Kastamonu Üniversitesi, ademsonmez.37@gmail.com

## Kaynakça

- Altan, Ş. & Ediz, A. (2016). Türkiye’de yüksek hızlı tren(yht) için hizmet kalitesinin ölçümü. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*18 (3), 695-720.
- Aşık, N. A. (2016). Algılanan hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerine etkisi: Termal otellerde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (47).
- Büyükkökük, A., Özoğlu, B. & Bülbül, H. (2014). Kargo hizmet sağlayıcılarında kalitenin tüketici davranışına etkisi: Bireysel tüketici araştırması. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Dr. Mehmet YILDIZ Özel Sayısı 33-43.
- Çatı, K. (2003). Ulaşım hizmetlerinde hizmet kalitesi ve bir uygulama. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 27 (1), 121-134.
- Deniz, A., & Gödekmerdan, L. (2011). Müşterilerin kargo firmalarının sunduğu hizmetlere yönelik tutum ve düşünceleri üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (2), 379-396.
- Ertürk, M. (2017). Konaklama işletmelerinde hizmet kalitesi algısının Türkiye’ye Gelen yabancı turistler üzerinden ölçülmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*,9 (3), 547-571.
- Göncü, K. (2010). Lojistik sektöründe kargo taşımacılığında uzak nokta çözümleri; Yüksek lisans projesi çalışması. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- İşık, O., Akbolat, M. & Ünğan, M. C. (2013). Kamu ve özel banka müşterilerinin hizmet kalite algılarının değerlendirilmesi: Bir alan araştırması. *İşletme Bilimi Dergisi*1 (2).
- Kalaycı, Ş. (2016). *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Ankara, Asil Yayınları.
- Karayolları Taşıma Kanunu. (2003). T.C. Resmi Gazete, 4925, 19 Temmuz 2003.
- Sevimli, S. (2006). Hizmet sektöründe kalite ve hizmet kalitesi ölçümü üzerine bir uygulama. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Songur, S. (2016). Kargo taşımacılığında hizmet kalitesi ve kurumsal müşteri memnuniyetinin ölçülmesi: Konya ili’nde bir araştırma. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi Ve Pazarlama Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Songur, S. & Büyükkökük, A. (2016). Kargo hizmet sağlayıcılarında hizmet kalitesi ve kurumsal müşteri memnuniyeti: Konya ili örneği. *Uluslararası İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*2 (1), 103-119.
- Şeker, F., Yavuz, A. & Unur, K. (2016). Algılanan hizmet kalitesi düzeyine göre tez yemek restoranlarını ziyaret etme nedenleri: Forum Mersin AVM’de bulunan tez yemek restoranlarından hizmet alan tüketiciler üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 4/Special, 1, 244-257.
- Toktaş, P. (2016). Bir bankanın hizmet kalitesinin ölçülmesi. *Bankacılık ve Sigortacılık Araştırmaları Dergisi*,2 (9), 8-27.
- Uzun, H. (2013). Kargo taşımacılık sektöründe hizmet kalitesinin değerlendirilmesi: Ahs ve Topsis yöntemi. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yalçın, M. A. (2016). Ulaştırma sektöründe hizmet kalitesinin ölçülmesine yönelik bir araştırma: Niğde ilinde bir kargo şirketinin ticari müşterilerine yönelik uygulama. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi Ve Pazarlama Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yapraklı, Ş. (2008). *Kargo taşımacılık hizmetleri pazarlanması ve hizmet kalitesi*. İstanbul: Beta Kitapevi.
- Yumuşak, U. N. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve hizmet kalitesini etkileyen faktörler: Uşak Ticaret ve Sanayi Odası uygulaması. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Yurtoğlu, N. (2016). Haberleşme sektörünün önemli bir teşekkülü: Milli Mücadele döneminden 1960 yılına Türkiye’de Posta, Telgraf ve Telefon (PTT) Teşkilatı (1920- 1960). *Atatürk Araştırma Dergisi*, 93, 49.