

ULUSLARARASI TİCARET İŞLEMLERİNDE KARŞILAŞILAN HİZMET HATALARININ BELİRLENMESİ: NİTEL BİR ARAŞTIRMA

Özge Elmas GÜNAYDIN

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, SBE, (oz.gunaydin@hotmail.com)

Yrd. Doç. Dr. Derya ATLAY IŞIK

Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Fethiye İşletme Fakültesi, (deryaatlay@mu.edu.tr)

ÖZET

Çalışmanın amacı dış ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi sürecinde alınan hizmetlerde meydana gelen hizmet hatalarının belirlenmesidir. Araştırma Zonguldak ilinde ve Muğla-Fethiye ilçesinde dış ticaret firmasında çalışan 21 kişi ile yapılan görüşme (mülakat) tekniği ile toplanan verilerle gerçekleştirilmiştir. Araştırma bulgularına göre karşılaşılan hizmet hataları; belgeleme hataları, taşıma firması hataları ve tedarikçi firma hataları olmak üzere üç tema altında sınıflandırılmıştır. Bu üç tema altında en sık karşılaşılan hizmet hataları ise malın taşınma sırasında zarar görmesi, zamanında üretimin yetiştirilememesi ve belgelerin yanlış doldurulması olarak tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Hatası, Uluslararası (Dış) Ticaret, İhracat, İthalat.

DETERMINING OF SERVICE FAILURES IN INTERNATIONAL TRADE TRANSACTIONS: A QUALITATIVE RESEARCH

ABSTRACT

This study aims to identify the service failures occur in the services received during the process of the international trade transactions. Data were collected via the interview technique developed with 21 people working in the international trade firms in the Zonguldak and Fethiye District of Muğla. According to the results of the research, service failures are classified under three themes which are documenting failures, transport firm failures and supplier failures. The most frequent service failures under these three themes are stated as; damage of goods during transport, delay in production and incorrect document preparation.

Keywords: Service failure, International (Foreign) Trade, Export, Import.

1. Giriş

Ticaret, uygarlık ile başlamış, günümüze kadar gelmiş ve insanoğlu var oldukça devam edecek olan bir faaliyettir (Seyidoğlu, 1993: 1). Dış ticaret; dış satım olarak ifade edilen “ihracat” ve dış alım olarak ifade edilen “ithalat”tan oluşmaktadır ve en genel tanımıyla; insanların ihtiyaç duyduğu mal ve hizmetlerin ülkelerarası alım ve satım işlemi olarak tanımlansa da detaylı bir inceleme yapıldığında dış ticaret işlem sürecinde birçok tarafın hizmet sunduğu görülmektedir (Kaya, 2016: 5-7). Polat (2007:57-63) çalışmasında dış ticaret işlemleri sürecinde var olan tarafları; ihracatçı, ithalatçı, navlun komisyoncusu, depo işletmecisi, taşıyıcı firmalar, sigortacı, banka, faktoring şirketi ile hükümet kurumları ve uluslararası finansal kurumlar olarak sıralamıştır.

Hizmetlerin soyut olması ve ayrılmazlık özelliği nedeniyle hatalar kaçınılmaz olmaktadır (Palmer vd., 2000:514). Magnini vd. (2004: 280)’a göre hizmet hatası, hizmetle ilgili gerçekleşmiş veya algılanan bir problem olarak tanımlanmaktadır. Dış ticaret işlemlerinde de birçok işlem ve aktörün varlığı olayın karmaşıklığını ve alınan bu hizmetlerdeki hata payı derecesinin artmasını beraberinde getirmektedir. Bu sebeple bütün hayatımızda olduğu gibi yaptığımız ticari işlemlerde de karşımıza çıkabilecek olan bilinmeyenlere karşı kendimizi korumayabilmek ve önlemler alabilmek için (Gürkan, 2012:11) öncelikle ilgili işlemlerdeki muhtemel hataları açık ve net bir şekilde tanımlamak gerekmektedir.

Bu çalışmada dış ticaret işlem sürecinde karşılaşılan hizmet hatalarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Bu doğrultuda hizmet hatası ve dış ticaret yazın taraması yapılmış ve ardından gerçekleştirilen nitel araştırmadan elde edilen veriler yorumlanarak sonuçlar elde edilmiştir.

2. Literatür Taraması

2.1.Hizmet Hatası

Hizmet sektöründe ürün teslimi ve tüketim aynı anda gerçekleşen andaş olgulardır ve satıcı ile alıcı arasında doğal bir etkileşim, alışveriş sürecinin başından sonuna kadar kurulmuş olmaktadır (Karaca, 2010:451). Bu nedenle hizmet işletmelerinde hata kavramı önemlidir ve kaçınılmaz bir olgudur. Hizmet başarısızlıkları, hizmet karşılaşmasında yaşanan önemli olaylarda gerçekleşmektedir. Herhangi bir müşterinin gereksinimi karşılanmadığında hizmet hatası oluşabilmektedir. Şöyle ki; müşterinin beklediği hizmet, hizmetin teslimi anındaki hizmet algısından yüksek ise bu hizmet süreci içerisinde hizmet hatası oluşabilmektedir (Lin vd., 2011:513). Hizmet hatası, hizmetin dağıtım sürecinde müşterilerin beklentilerinin altında hizmet almaları doğrultusunda ortaya çıkmaktadır (Lewis ve McCan, 2004:7). Bu doğrultuda müşterinin beklediği hizmet seviyesi algıladığından düşük ise hizmet hatası meydana gelmektedir.

Hizmet hatası ile ilgili yazındaki çalışmalar incelendiğinde farklı hizmet alanlarında araştırmaların geliştirildiği gözlenmektedir. Bu çalışmalara oteller için (Lee vd., 2011; Türkoğlu, 2007; Chang ve Hsiao, 2008; McDougall ve Levesque, 1999; Weun vd., 2004), restoranlar için (Silber vd., 2009; Çalışkan, 2013; Olcay ve Özekici, 2015; Yang, 2005; Leong, 2002), bankacılık için (Çanakgöz, 2008; Akgöz Bozkaya, 2012; Garg, 2013; Duffy vd., 2006; Komunda ve Osarenkhoe, 2012;) ve havayolu taşımacılığı için (Keiningham vd., 2014; Lorenzoni ve Lewis, 2004; Bamford ve Xystouri, 2005) örnekleri verilebilir. Lee vd. (2011:203) otellerde yaşanan hizmet hatalarını ve telafi şekillerinin bulunması amacıyla yaptıkları çalışmada hizmet hatalarını 8 gruba ayırmıştır. Bunlar; misafirlerin geliş-gidişleri, oda rahatlığı, yemek servisi, tercihlerin çeşitliliği, servis personeli, resmi yemeklerde servis yapan personel, genel yiyecek içecek servisi, haberleşme’dir. Lewis ve McCan (2004:10-12)’in İngiltere’de dört yıldızlı bir otelin konuklarıyla yapmış oldukları çalışmasında elde ettikleri bulgular neticesinde 26 tür hizmet hatası varlığına ulaşmışlardır. Elde edilen hizmet hataları müşteriler tarafından ciddiye derecesine göre; (1) odanın temiz olmaması, (2) rezervasyon kaybı, (3) personelin soğuk (sıcak kanlı olmaması) ve yardımcı olmaması, (4) oda kilitlerinin dayanıksız olması, (5) personel verimliliği, (6) yiyecek ve içeceklerin kaliteli olmaması, (7) çalışanın yardım etmek için gönüllü olmaması (8) restoran çalışanlarının sıcakkanlı olmaması, (9) hatalı faturalar, (10) resepsiyonistin soğuk davranması ve yardımsever olmaması, (11) yangın çıkışının sağlam olmaması, (12) kahvaltıda masada beklemek, (13) personelin dış görünüşünün düzensiz olması, (14) restoranın yavaş servisi, (15) odadaki eşyaların çalışmaması (televizyon, telefon gibi), (16) odanın hazır olmaması, (17) odadaki eşyaların eksik olması (tuvalet malzemeleri, havlu gibi), (18) çelik kasa olmayışı, (19) yemek çeşidinin sınırlı olması, (20) oda hizmetinin yavaş ve güvenilmez olması, (21) jimnastik ve yüzme tesislerinin kötü oluşu, (22) serbest zaman tesislerinin kötü oluşu, (23) giriş çıkış işlemlerinin yavaşlığı, (24) personelin yerel alan hakkında bilgisiz olması, (25) işletmeye ulaşım imkânının zayıflığı ve (26) yerel turistik yerler hakkında bilgi olmaması şeklinde sıralanmıştır (Lewis ve McCan, 2004: 12).

Restoranlarda yaşanan hizmet hatalarının belirlenmesine yönelik geliştirilen çalışmalardan Silber vd. (2009) tarafından geliştirilen araştırmada; restoranlarda meydana gelen hizmet hataları ve bu hataların telafi stratejileri incelenmiş ve hizmet hataları dokuz kategoriye ayrılmıştır. Söz konusu kategoriler sırasıyla; servis eksikliği, yavaş servis, malzemenin olmayışı, yemeğin sıcak-soğuk olması, yanlış sipariş, uygun olmayan personel davranışları, yanlış sipariş, hesap hatası ve yiyecek-içecek dökülmesi şeklinde belirlenmiştir (Silber vd., 2009: 738). Tsai ve Su (2009: 1785-1786) Taiwan'daki zincir restoranlarda hizmet hatalarını inceledikleri çalışmalarında hizmet hatalarını; hizmet sunum sistemindeki hatalar, müşterilerin örtülü ve açık istekleri, çalışanın istenmeyen davranışları ve son olarak problemlili müşterilerin davranışları olmak üzere dört başlık altında sınıflandırmışlardır. Çalışkan (2013) Antalya'da geleneksel ve hızlı hizmet sunan restoranların müşterileriyle yapmış olduğu çalışmada iki farklı restoran türü için hizmet hatalarını sınıflandırmıştır. Çalışmanın sonuçlarına göre geleneksel restoranda müşteri açısından en sık karşılaşılan hizmet hataları; hatalı ürün, yavaş servis, yanlış ısı ve uygun olmayan çalışan davranışı şeklinde sıralanırken, hızlı servis sunan restoranlarda karşılaşılan hizmet hataları ise; hatalı ürün, yavaş servis, yanlış ısı ve uygun olmayan çalışan davranışları olarak belirlenmiştir (Çalışkan, 2013: 73-74).

Yunus vd. (2012: 18) hizmet sektörlerindeki (otel, restoran ve ulaştırma) hizmet hatalarını ve telafi stratejilerini ortaya koymak üzere geliştirdikleri çalışmada hizmet hatalarını üç gruba ayırmışlardır. Bunlar; hizmet teslimine verilen çalışan cevapları (yavaş hizmet, olmayan hizmet vb.), müşterinin istek ve taleplerine çalışanın verdiği cevaplar (özel istekler vb.) ve istenmeyen çalışan davranışlarıdır. Swanson ve Hsu (2009:185) turizm ve seyahat temelli kritik olayları araştırdıkları ve 377 turist üzerinde yaptıkları anket çalışması ile topladıkları veriler doğrultusunda hizmet hatalarını; hizmet teslim hataları, istenmeyen çalışan davranışları ve müşteri isteklerine verilen yanıtlar olmak üzere üç kategoriye ayırmıştır.

Keiningham vd. (2014) havaalanında hizmet hatalarına dair yapmış oldukları çalışmalarında hizmet hatalarını büyük hatalar ve küçük hatalar olmak üzere ikiye ayırmışlardır. Yapılan çalışmada büyük hatalar; kazalar, yaralanma ve ölüm olmak üzere üçe ayrılırken; küçük hatalar; şikayet, dakika, gecikme/uçuş iptali, uçuş aktarma, kayıp bagaj, yolcu başına kayıp bagaj ve yükler olmak üzere yediye ayrılmıştır (Keiningham vd., 2014:423).

Farklı hizmet uygulamaları kapsamında geliştirilen çalışmalar ışığında, hizmet hatalarının nasıl sınıflandırılabileceği böylelikle irdelenmeye çalışılmıştır. Dış ticaret işlemleri için de benzer şekilde hizmet hatalarının tanımlanması ve çeşitlendirilebilmesi için genel itibarıyla hizmet hata sürecinin de açıklanması gerekmektedir. Hizmet işletmelerinde hata (Cengiz vd., 2015; Yüksel Çakır, 2009; Akgöz Bozkaya, 2012; Çanakgöz, 2008); hizmeti alan kişinin önünde ve hizmeti aldığı süre zarfında gerçekleşmekte ve hizmet hatasının başlangıcı hizmetin talep edilmesiyle başlamaktadır. Ancak bu hizmetin sahip olması ve taşınması gereken nitelikleri taşımaması hizmet hatası sürecinin en önemli aşamasıdır. Bu aşamadan sonra hizmeti alan taraf; hizmetteki eksikliği fark edecek ve bunu bir problem olarak algılayacaktır. Hizmetin problem olarak algılanması, yani hizmeti alan tarafın problemi hissetmesi ile işletmenin hata süreci başlamış olacaktır. Hizmet hatası süreci Şekil 1'de gösterilmektedir.

Şekil 1: Hizmet Hatası Süreci

- 1. Aşama:** Müşterinin hizmet talebi
- 2. Aşama:** Talebin karşılanmasına yönelik eksik hizmet verilmesi
- 3. Aşama:** Eksik hizmetin müşteri talebine karşılık sunulması
- 4. Aşama:** Sunulan hizmetin talebi karşılayamaması
- 5. Aşama:** Hizmet eksikliğinin bir problem olarak algılanması
- 6. Aşama:** Problem bildirilmesi
- 7. Aşama:** Hizmet hatasının oluşumu

Kaynak: Cengiz, vd. (2015: 88); Yüksel Çakır (2009: 127); Akgöz Bozkaya (2012: 48) ve Çanakgöz (2008: 42) çalışmalarından yararlanılarak hazırlanmıştır.

2.2. Uluslararası Ticaret İşlemleri

Uluslararası ticaret; dış alım ve satım yapan bir ülkenin dış piyasadan aldığı ve dış piyasaya sattığı mallar için yapılan işlemlerdir (Mucuk, 2012: 296). Ülkenin en verimli ve en iyi olduğu alanlarda ihracat yapılarak

kazanılan dövizle, gerekli yatırım mallarının alınması ve dış borçların ödenmesi sağlanırken; ithalat ile ülkeye teknoloji ve bilgi transferi sağlanabilmektedir (Akbulut, 2014: 4).

Birleşmiş Milletler Ticareti Kolaylaştırma ve Elektronik İşletme Merkezi tarafından geliştirilen “Al-Gönder-Öde” modeline göre (UN/CEFACT, 2017); uluslararası ticaret işlemleri temel olarak ihracata hazırlık, ihracat, taşımacılık, ithalata hazırlık ve ithalat adımlarından oluşmaktadır. Bu adımlar ise sırasıyla satış sözleşmesinin yapılması, malların siparişi, dağıtım danışmanlığı ve ödeme talebinde bulunmak gibi ticari prosedürlerden; malların taşınması ve dağıtımları, taşıma belgelerinin, mal faturalarının ve durum raporlarının sağlanması gibi taşımacılık prosedürlerinden; ithalat-ihracat lisanslarının alınması, gümrük ve kargo beyannamelerinin alınması, ticari güvenlik kurallarının uygulanması ve ithalat-ihracat mallarının gümrüklenmesi gibi yasal prosedürlerden ve son olarak kredi notunun verilmesi, sigorta teminatının ve kredinin sağlanması, ödemenin yapılması ve bildirimler gibi finansal prosedürlerden destek almaktadır. UN/CEFACT tarafından uluslararası ticaret işlemlerinin ve bu işlemlerin yerine getirilmesinde yer alan aktörlerin kolayca anlaşılabilmesi için hazırlanan bu modelden de anlaşılacağı üzere uluslararası ticarete birbiriyle yoğun ilişkili ve karmaşık birçok işlem ve bu işlemleri yerine getiren farklı hizmet sunucuları yer almaktadır. Bu çalışmada da söz konusu işlemlerle ilgili ortaya çıkan hizmet hatalarını belirlemek önem taşımaktadır.

3. Metodoloji

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı dış ticaret işlemleri sürecinde alınan hizmetlerin ve bu hizmetlerde meydana gelen hizmet hataların belirlenmesidir.

3.2. Araştırmanın Modeli

Bu çalışma nitel araştırma paradigmasına uygun olarak tasarlanmış betimsel bir çalışmadır. Nitel araştırmalar, gözlem, görüşme ve doküman inceleme gibi nitel veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamında gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik sürecin izlendiği araştırmalardır (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 39). Nitel araştırmalardan elde edilen veriler genellenememekle beraber konuya bir bakış açısı getirebilmektedir.

3.3. Örneklem ve Veri Toplama Tekniği

Araştırmada veri toplama tekniği olarak nitel araştırma yöntemlerinden görüşme (mülakat) yöntemi içerisinde yer alan “yarı yapılandırılmış görüşme tekniği” kullanılmıştır. Yarı yapılandırılmış görüşme türünde araştırmacıya, görüşme öncesinde belirlediği bir dizi soru ve konu başlıkları rehberlik etmektedir (Gürbüz ve Şahin, 2015:182). Araştırmacıya ortam üzerinde kontrol ve hâkimiyet sağlaması nedeniyle bu yöntem tercih edilmiştir. Görüşme formunda yer alan soruların hepsi aynı sırada katılımcılara sorulmuş ve görüşme esnasında katılımcının istediği genişliğe yayılmasına izin verilmiştir. Görüşme esnasında soru formu üzerine notlar alınırken eş zamanlı olarak (kabul edildiği durumlarda) görüşme içeriği ses kayıt cihazı ile kayıt altına alınmıştır. Araştırmada kullanılan soru formu içeriği; dış ticaret işlemlerinde (ithalat ve ihracat) karşılaşılan hataların belirlenmesine yöneliktir. Görüşme formunda 10 tanesi açık uçlu, 2 tanesi çoktan seçmeli olmak üzere toplamda 12 soru yer almaktadır.

Veri toplama süreci kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak Mayıs-Haziran 2016 tarihleri arasında Zonguldak ve Muğla/Fethiye illerinde gerçekleştirilmiştir. Zonguldak'ta faaliyet gösteren dış ticaret işletmelerinde çalışan 17 kişi ve Muğla'nın Fethiye ilçesinde faaliyet gösteren dış ticaret işletmelerinde çalışan 4 kişi olmak üzere toplamda 21 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

3.4. Verilerin Analizi

Görüşme tekniği kullanılarak verilere ulaşılan bu araştırmada verilerin çözümlenmesinde betimsel analiz ve içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Nitel bulgular analize açıklık getirmek, güvenilirliği arttırmak için nicel ifadeler kullanılarak belirtilebilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006:178). Bu sebeple elde edilen bulgular uygun ve gerekli görülen yerlerde nicelleştirilerek sunulmuştur. Veri analiz işlemlerinde görüşme esnasında bir kısmı ses kayıt cihazı ile bir kısmı ise yazılı olarak kayıt altına alınan veriler bilgisayar ortamına tarih sırasına göre aktarılmıştır. Bu kayıtlar tekrar incelenerek yanlış ve eksik kısımlar düzeltilmiş ve gerekli olan eklemeler yapılmıştır. Tüm görüşmelerden 9 sayfalık veri elde edilmiştir. Görüşme kayıtları incelendikten sonra; görüşme formunda yer alan sorulara verilen cevaplar doğrultusunda veriler kodlanmıştır.

Araştırmaya ilişkin analizlerde öncelikle katılımcıların profil bilgilerine yer verilmiştir. Tablo 1'de katılımcıların profil bilgileri gösterilmiştir.

Tablo 1: Katılımcılara Yönelik Profil Bilgileri

Pozisyon Durumu	Frekans	%
Müdür	4	19,0
Gümrük Müşavir Yardımcısı	1	4,8
İthalat Uzmanı	1	4,8
İhracat Uzmanı	4	19,0
Dış Ticaret Uzmanı	11	52,4
Toplam	21	100

Tablo 1’de görülebileceği gibi katılımcıların çoğunluğunu dış ticaret uzmanları oluşturmaktadır.

Katılımcıların dış ticaret işlemleri sürecinde almış oldukları hizmetler bakımından frekans ve yüzde dağılımları Tablo 2’de sunulmuştur.

Tablo 2: Dış Ticaret İşlem Sürecinde Alınan Hizmetler

Alınan Hizmetler	Frekans	%
İmalat Hizmeti	0	0
Tedarik Hizmeti	12	24
Taşıma Hizmeti	18	37
Depolama Hizmeti	0	0
Belgeleme Hizmeti	19	39
Diğer	0	0
Toplam	49	100

Tablo 2’den görüleceği üzere katılımcılar toplamda 49 adet tercihte bulunarak dış ticaret işlemleri sürecinde aldıkları hizmetleri sırasıyla en fazla belgeleme, taşıma ve tedarik hizmeti şeklinde cevaplandırmışlardır.

4.Bulgular

Araştırma kapsamında dış ticaret işlem sürecinde alınan hizmetlerde yaşanan hizmet hatalarının belirlenmesine ilişkin olarak dış ticaret şirketi çalışanlarına yöneltilen sorulara verilen cevapların frekansları ve oranları Tablo 3’te sunulmuştur.

Tablo 3: Karşılaşılan Hizmet Hatası Türleri

Hizmet Hatası Türü	Frekans	%
İmalatçı Hatası	0	0
Tedarikçi Hatası	11	27
Taşıma Hatası	13	31
Depolama Hatası	0	0
Belgeleme Hatası	17	42
İthalatçı Hatası	0	0
Diğer	0	0
Toplam	41	100

Tablo 3’ten görüleceği gibi dış ticaret işlemleri sürecinde katılımcıların en yoğun karşılaştıkları hataların türleri sırasıyla; belgeleme hataları, taşıma hataları ve tedarikçi hatalarıdır. Ayrıca karşılaşılan başlıca hizmet hataları da Tablo 4’te sunulmuştur.

Tablo 4: Karşılaşılan Hizmet Hataları

Hizmet Hatası	Frekans	%
Malın zarar görmesi	10	24
Zamanında yapılmayan üretim	9	22
Belgelerin yanlış doldurulması	9	22
İşlem sürecinin uzaması (Belge)	8	20
Yanlış donanımına sahip araç	3	7
Kalitesi düşük ürün	2	5
Toplam	41	100

Tablo 4.'te 21 katılımcı tarafından almış oldukları hizmetlerde karşılaştıkları hatalara yer verilmiştir. Katılımcıların en fazla maruz kaldıkları hatalar içerisinde % 24'lük oranla malın taşıma esnasında zarar görmesi ilk sırada yer almaktadır. % 22'lik oranla dokümantasyon sürecindeki belgelerin yanlış doldurulması ve yine % 22'lik oranla tedarikçinin zamanında üretim yapamaması hataları katılımcıların karşılaştıkları hatalar sıralamasında ikinci sırada yer almaktayken; % 20'lik oranla dokümantasyon sürecinde işlem sürecinin uzun olması karşılaşılan hizmet hatalarında üçüncü sırada yer almaktadır. % 7'lik pay ile taşıma esnasında yanlış donanımına sahip araçların kullanılması dördüncü sıralamada yer almaktadır. % 5'lik pay ile tedarikçinin kalitesi düşük ürün üretimi ise karşılaşılan hizmet hatalarında son sırada yer almaktadır.

Elde edilen bulguların görüşme formunda yöneltilen sorular neticesinde temalara göre sunulmasında fayda görülmüştür. Bu temalara ilişkin bulgular aşağıda başlıklar altında sıralanmıştır. Katılımcıların dile getirdiği ifadeler doğrudan alıntı olarak kullanılmış ancak gerçek isimleri yerine kodlanarak belirtilmiştir. Kod bilgileri; (i) katılımcı, (ii) görüşmedeki sıralaması şeklindedir (K1: 1. Katılımcı; K2: 2. Katılımcı gibi).

4.1. Tedarikçi Hataları

Tedarikçi firma; ihracatçının "aracı taraf" olarak göndereceği ürünü tedarik ettiği ya da ihraç veya ithale konu olan mal için gerekli olan hammadde/mamul girdisini sağladığı taraftır. Tedarik hizmeti dış ticaret işlem sürecinin başlangıç noktası olarak değerlendirilebilir. Katılımcılar tedarikçi firma hatalarını zamanında yapılmayan üretim ve kalitesi düşük ürün üretimi olarak ifade etmişlerdir. Aşağıdaki ifadeler incelendiğinde bu sonuçlar açıkça görülmektedir.

Karşılaşılan hata türünden kalitesi düşük ürün üretimine dair yorumunu K12: "İthalat işlemi gerçekleştiren firmamızın; imalatını gerçekleştirebilmesi için tedarik ettiği ürünlerin istenilen kalitede olması gerekmektedir. Satın alınan ürünlerle gerçekleşen üretimimiz sonucunda sattığımız ürünler kalite aşamasında kusurlu bulunduğu firmamız maliyet sorunu yaşamaktadır" şeklinde ifade ederken; K9: "Tedarikçi işletmenin bize göndermiş olduğu yanlış kaliteli ürünlerin kullanımı sonucunda ihracat sürecimizde olumsuzluklar yaşanmaktadır. Bu hizmet hatası sonucunda firmamızın ihraç ettiği ürünler ithalatçı firma tarafından geri gönderilmiştir" olarak ifade etmiştir. K12 ve K9'un ifadelerinden de anlaşılacağı üzere tedarikçi hizmetinin alınmış olduğu firmadan kaynaklanan ve talep edilen ürünün gereken kaliteye sahip olmaması talep eden firmayı zor duruma düşürebilmektedir.

K16 ise karşılaşılan hizmet hatalarından tedarikçi firmanın istenilen ürünü zamanında üretememesi hatasına dair yorumunu: "Tedarikçi firmadan alınan hizmet kapsamında bir aksama meydana geldiğinde (ürünleri zamanında hazır duruma getirememesi) işletmemizin sevkiyatında problemler yaşanmaktadır. Ancak kurumumuzda tedarikçi hatalarının süresi ve sıklığı önemlidir. Nadir olarak her işletme tedarikçi hizmeti kapsamında hataya maruz kalabilmektedir ancak her siparişte bir hizmet hatası söz konusuysa işletme tedarikçiye karşı öteleme durumuna düşmektedir" şeklinde ifade etmektedir.

K19: "İşletmemiz ithalat işlemi gerçekleştirdiğinden tedarikçi hizmeti kapsamında yaşamış olduğumuz hatalarda telafi şekli pek mümkün olmamakla birlikte ürünün ya da hammaddenin üretimi için gerekli olan süreyi beklemek zorunda kalmaktayız" yorumu ile tedarikçi hizmetinin firmalar için önemini ve etkisini vurgulamaktadır.

4.2. Taşıma Firması Hataları

Dış ticaret işlem sürecinde işleme konu olan malların gerek gümrüğe ulaştırılması için tercih edilen iç nakliye gerek ithalatçıya ulaştırılması esnasında kullanılan taşıma aracı seçimi dış ticaretin işlem sürecinde etkili olmaktadır. Katılımcıların vermiş oldukları cevaplara göre taşıma firmasından kaynaklanan hatalar; malların hasara uğraması (kırılması, bükülmesi vb.) ve yanlış donanımına sahip araç seçimi olarak belirlenmiştir. Aşağıdaki ifadelerle bu hatalara ait açıklamalara yer verilmiştir.

K5'in: "İşletmemiz denizyolu taşımacılığını kullanmaktadır. İç nakliye ve ihracatı gerçekleştirecek gemi firmamız tarafından belirleniyor. Taşıma esnasında bazen mallarımız hasar ya da zarar görebilmektedir. Bu hasar türleri kırılma, bükülme v.b olabilmektedir" ifadesinden de anlaşılacağı üzere dış ticaret işlemleri sürecinde firmalar taşıma firmasından kaynaklı hatalara maruz kalabilmektedirler. Taşıma firmasından kaynaklanan ve malların taşıma esnasında zarar görmesi hatasına dair yorumunu K8: "Ürünlerimiz kolayca kırılabilir yapıda (seramik) olduğundan dolayı taşıma firmasından kaynaklı bir takım hatalara maruz kalabilmekteyiz. Mallarımız taşıma esnasında kırılabilir. Mallarımızın ithalatçı firmaya hasarlı bir şekilde ulaşması durumunda var olan hatayı firmamız düzeltme yani yeni ürünün tekrar gönderilmesi ile telafi etmektedir" olarak ifade ederken; K15: "İhracat sürecimizde karşılaştığımız taşıma hizmet hatalarında ürünlerimizin hasar görmesi ya da kaybolması durumunda hasar nakliyecisi firma tarafından karşılanmaktadır" ifadesini kullanmıştır.

Taşıma firmasından kaynaklanan bir diğer hizmet hatası çeşidi olan yanlış donanıma sahip araç hizmeti hatası K7 tarafından şu şekilde yorumlanmıştır: “Firmamız çelik üretimi gerçekleştirdiğinden dolayı mallarımızın kırılma ve bükülme hasarı alma oranı fazladır. Bu nedenle taşıma aracının seçimini dikkatli yapmaktayız. Firmamız tarafından gerçekleştirilen bazı ihracat şekillerinde taşıma aracı olarak gemi seçildiği durumlarda mallarımız hasara uğramıştır. Bu sebepten dolayı mecbur kalmadıkça taşıma şeklini karayolu taşımacılığı ile gerçekleştirmeyi tercih ediyoruz. Hasarlı ürünler yurtdışındaki ihracat firmamıza gönderilmiş olup düzeltme işlemi uygulanmıştır.”

K13: “İşletmemiz için yaşanan hizmet hatalarından taşıma hatalarının önem derecesi daha fazladır. Çünkü tedarikçi hataları bir şekilde gecikmeli de olsa telafi edilmekte olup, belgeleme hataları ise belirli standartları sağladıktan sonra engellenebilmektedir. Ancak taşıma hataları sonucunda meydana gelen durum firmamızı daha çok etkilemektedir” yorumu ile firmalar için taşıma firması hizmetinin önemini açıklamıştır.

4.3. Belgeleme (Dokümantasyon) Hataları

İhracatçının ihraca tabi ürünü gönderebilmesi veya ithalatçının ithale konu olan ürünü alabilmesi için belirli kurum ve kuruluşların gerekli olan belge/dokümantasyon türü işlemleri gerçekleştirmesi gerekmektedir. Görüşmeler sonucunda bu tür hizmetler kapsamında karşılaşılan hata türlerinin işlem sürecinin uzaması ve yanlış belge doldurulması olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Aşağıdaki ifadeler incelendiğinde bunlar açıkça görülmektedir.

K2: “Belgeleme hataları belge işlem süresi içinde fark edilirse anında müdahale edilerek düzeltilir. Ancak gümrük bölgesi dışına çıkan ürünlerin miktarlarında bir değişiklik yapılacaksa ürünün bulunduğu konuma dikkat edilmelidir. Eğer ürün yurtiçinde ise düzenlenen yeni belgeler gönderilerek işlem düzeltilir; ancak ürünler yurtdışında ise belge asılları+mail+düzenlenen yeni belgeler gönderilerek işlem düzeltilir. Bu işlemler gerçekleştirilemiyorsa para cezası uygulanır ve gümrük müşavirliği tarafından karşılanır” ifadesiyle dokümantasyon hizmeti hatasını ve kapsamını ayrıntılı olarak ifade etmiştir.

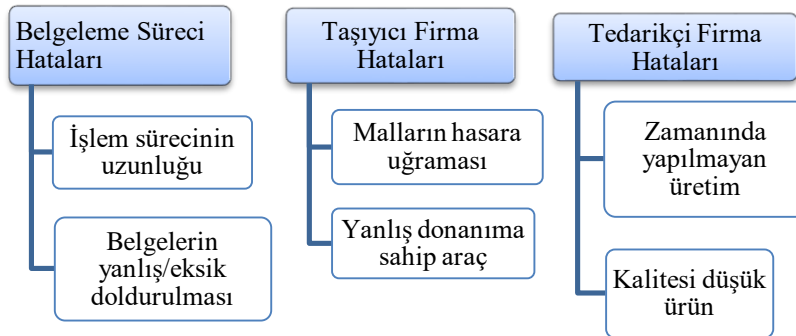
Dokümantasyon sürecinde karşılaşılan hata türlerinden biri olan belgelerin yanlış doldurulması hatasına dair K4: “İşlem sürecinde gerekli olan belgelerin yanlış doldurulmasından dolayı malların eksik olarak ithalatçıya ulaşması sonucunda; ithalatçının müşterilerinin bu durumdan olumsuz etkilenmektedir” ifadesini kullanmıştır.

K6 bir diğer hata türü olan dokümantasyon sürecinin uzaması hatasını şu şekilde ifade etmektedir: “Akreditif işlemini kullandığımızdan dolayı belgeleme hatalarına çok fazla maruz kalmamakla birlikte belge süreçlerinde bazen kısmi süreli uzamalar olabiliyor.”

5.Sonuçlar

Bu çalışmada dış ticaret işlem sürecinde alınan hizmetler kapsamında yaşanan hizmet hatalarının belirlenmesi amaçlanmıştır. Yapılan görüşmelerde katılımcıların vermiş oldukları cevaplar neticesinde; alınan hizmetlerin birçoğunda hataya maruz kaldıkları ortaya çıkmaktadır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre dış ticaret işlem sürecinde alınan tedarik hizmeti, taşıma firması hizmeti ve belgeleme hizmetleri kapsamında ihracatçıların ve ithalatçıların hizmet hatası yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Yaşanılan hizmet hataları Şekil 2’de şematik olarak gösterilmektedir.

Şekil 2: Dış Ticaret İşlem Sürecinde Karşılaşılan Hizmet Hataları



Şekil 2’ye göre dış ticaret işlem sürecinde karşılaşılan hatalar üç başlık altında sınıflandırılmıştır. Belgeleme süreci hataları malların eksik gitmesi ve işlem sürecinin uzun olması olmak üzere ikiye ayrılırken;

taşıma hizmeti hataları; malların taşıma esnasında hasara uğraması ve yanlış donanıma sahip taşıma aracı olarak belirtilmiş ve tedarikçi hataları; zamanında yapılmayan üretim ve kalitesi düşük ürün üretimi olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Yapılan görüşmeler sonucunda hata türlerinin dış ticaret işlem sürecine etkisi farklılık göstermektedir. Yaşanılan hizmet hatalarının dış ticaret sürecine etkisinin farklılığı doğrultusunda cevaplayıcıların yanıtlarına göre önem dereceleri de farklılık arz etmektedir. Bu doğrultuda hataları önem derecesine göre yorumlamakta fayda görülmüştür:

Araştırmanın bulgularına göre % 24'lük oran ile en sık karşılaşılan hizmet hatası, taşıma firmasından alınan hizmet esnasında malların hasar (kırılma, bükülme vb.) görmesi olduğu belirlenmiştir. Taşıma esnasında malların kırılması veya bükülmesi olarak ifade edilebilecek olan hasar görmesi hatası sonucunda firmalar bu durumdan hem prestij kaybı hem de ek maliyet ortaya çıkması sebepleriyle olumsuz etkilenmektedir. Yapılan görüşmeler sonucunda firmaların diğer hata türlerinin belli standardizasyonu sağlamak şartıyla azaltılabileceğini düşünürken taşıma esnasında zarar gören malların düzeltilme payının olmadığını sadece bir sonraki sevkiyatta tekrar gönderildiğini belirtmişlerdir.

Dış ticaret işlemlerinin gerçekleştirilmesi sürecinde birçok dokümanın belirli kurum tarafından hazırlanıp belirli kurum ve kuruluş tarafından imzalanması gerekmektedir. İthalatçının talep ettiği ürünleri ihracatçıya bildirmesi, ihracatçının ihraca tabi ürünlerinin gümrük çıkış işlemlerinin yapılabilmesi için hizmet aldığı müşavirliğe ürünün cinsi, miktarı, tutarı vb. unsurları bildirmesi, müşavirlik bünyesinde gerekli kurum ve kuruluşlardan izin alınması, ithalatçının ithale tabi ürününü alabilmesi için kendi müşavirlik firması ile irtibata geçip malın cinsi, tutarı vb. özelliklerini bildirmesi, ithale tabi ürünün gümrük çıkış işlemlerinin yapılması ve gerekli olan izinlerin alınması gibi her aşama da dokümantasyon hizmeti alınmaktadır. Yapılan görüşmeler sonucunda dokümantasyon hizmetleri kapsamında %22'lik pay ile belgelerin yanlış doldurulması hatası en fazla yaşanan hizmet hatası içerisinde ikinci sırada yer almaktadır. Firmalar gerekli olan belgelerin doldurulması sürecinde yanlış bilgi girilmesi, eksik yazılması vb. gibi sorunlarla karşılaştıklarını ancak bu hata türünün düzeltilemeyecek seviyede olmadığını belirtmişlerdir. Genellikle bu hata türü firmalara maliyet ya da prestij kaybı olarak yansımadağı için firmalar bu hata türünün sıklığına rağmen önem derecesini az görmektedir.

Dış ticaret işlem sürecinin başlaması için gerekli olan ürünün üretilmesi en önemli şarttır. İhraca ya da ithale konu olan malın yokluğu dış ticaret sürecini tamamen durdurmaktadır. Görüşmeler neticesinde tedarikçi firmadan alınan üretim hizmetinin zamanında olmaması başka bir deyişle gecikmesi hatası % 22'lik bir pay ile belgelerin yanlış doldurulması hatası ile beraber ikinci sırada yer almaktadır. Bu hizmetten kaynaklanan bir hata sonucunda firmalar ciddi boyutta maliyet sorunu ile karşılaşmakta ve müşteri memnuniyetsizliği ile prestij kaybı yaşayabilmektedir. Firmalar bu hizmet hatası ile karşılaştıklarında yaşamış oldukları olumsuzluğa ek olarak tedarikçiyi beklemek zorunda olduklarını ve müşteri kaybı yaşadıklarını belirtmiştir.

Yapılan görüşmelerden elde edilen bir diğer sonuç ise dış ticaret işlem sürecindeki dokümantasyon sürecinin yoğunluğundan dolayı; dokümantasyon hizmetlerinin uzun sürmesidir. Karşılaşılan hizmet hatalarının içerisinde bu hata türünün payı % 20 olarak belirlenmiştir. Bu hizmetten kaynaklanan hata durumunda firmalar tedarikçi hatalarında olduğu gibi sürecin tamamlanmasını beklemek zorunda kaldıklarını belirtmişlerdir.

İhracat ya da ithalat işlemlerinin her ikisinde de taşıma firması hizmeti alınmaktadır. Bu hizmet esnasında malların hasar görmesine ek olarak % 7'lik oran ile yanlış donanıma sahip taşıma aracının kullanılması bir diğer taşıma firması hatası olarak belirlenmiştir. Bu hata türünde ihraca ya da ithale tabi ürünün cinsinin önemli olduğu vurgulanmıştır. Hata ile karşılaşan katılımcılar başka bir taşıma aracı seçimine yönelmiş olduklarını belirtmişlerdir.

Görüşmeden elde edilen sonuçlar neticesinde karşılaşılan hizmet hatalarından tedarikçi firmadan kaynaklanan kalitesi düşük ürün üretiminin %5 ile en son sırada yer aldığı görülmektedir. Bu hata, en son sırada yer almasına rağmen firmalar için ciddi önem derecesine sahiptir. Firmalar bu hizmet hatasının önem derecesinin farkında olup tedarikçi seçimine dikkat ettiklerini ve ticari ilişkilerine güven unsurunu eklediklerini belirtmişlerdir.

Araştırma kapsamında yapılan görüşmelerden elde edilen verilere göre karşılaşılan hizmet hatalarının dış ticaretteki işlem sürecini uzattığı tespit edilmiştir. Sipariş gecikmelerinin, teslim alma-teslime gönderme süresinin uzaması gibi zamanında hizmetlerin sunulmaması ise ciddi oranda müşteri memnuniyetsizliğine sebep olduğu ve bunun sonucunda da firmanın maliyet unsuruna olumsuz etkiler yaptığı söylenebilir. Dış ticaret işlem sürecindeki her hatanın süreçte zaman kaybına neden olduğunu da söylemek yanlış olmayacaktır. Dış ticaret işlem süreci içerisinde birçok hizmet kapsamında hatalar yaşanabilmekteyken hataların önem derecesi firmalara göre farklılık gösterebilmektedir. Dış ticaretin gerçekleştirilmesi sürecinde ticari, taşımacılık, yasal ve finansal işlemlerin karmaşıklığı ve bu işlemleri yerine getiren çok sayıda farklı kurum ve kuruluşun varlığı verilen hizmetlerde hata payını arttırıcı bir unsurdur. Tüm konular üzerinde tek bir kurumun ya da kişinin hâkimiyet kurması oldukça güç bir durumdur. Bu nedenle taraflar arasında etkin iletişim, risk paylaşımı, güven yaratma vb. gibi koşulların

sağlanabileceği yapılarla dış ticaretin uygulanması gerekmektedir. Bu süreçte yer alan tüm aktörlerin kendi iş tanımındaki görevleri eksiksiz gerçekleştirmeye çalışması ve hizmet hatalarını en az maliyetle ve zaman kaybıyla telafi edebilecekleri planlamaları hazırlamaları gerekmektedir.

Çalışmanın belirli il ve ilçede yapılmış olması, kısıtlı bir zamanda yapılmış olması ve çalışma esnasında görüşme tekniğinden yararlanıldığından dolayı az sayıda firmadan veri elde edilmiş olması çalışmanın kısıtlarındandır. İleri ki çalışmalarda kısıtlamalar dikkate alınarak çalışma alanı ve kapsamı genişletilebilir. Ayrıca ileride yapılacak çalışmalar ihracatçı firma ve ithalatçı firma ayrımı gözetilerek gerçekleştirilebilir.

Kaynakça

- Akbulut, S. (2014). Dış ticaret Dengesi-Dış Ticaret Haddi İlişkisi: Türkiye Örneği, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akgöz Bozkaya, T. (2012). Bankacılık Sektöründe Hizmet Hatası ve Hizmet Telafisi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bamford, D. ve Xystouri, T. (2005). A Case Study of Service Failure and Recovery Witin an International Airline, *Managing Service Quality*, 15(3): 306-322.
- Cengiz, E., Akdu, S. ve Bostan, M.K. (2015). Sağlık Hizmetlerinde Hizmet Hatası Telafi Stratejileri. *Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 12: 87-101.
- Chang, H. S. ve Hsiao, H. L. (2008). Examining the Casual Relationship Among Service Recovery, Perceived, Justice, Perceived Risk and Customer Value In the Hotel Industry, *The Service Industries Journal*, 28(4): 513-528.
- Çalışkan, O. (2013) Restoran İşletmelerinde Hizmet Hataları, Hizmet Telafi Stratejileri ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3): 65-83.
- Çanakgöz, G. (2008) Hizmet Telafisinin Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir: Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Duffy, J. A. M, Miller, J.M. ve Bexley, J.B. (2006). Banking Customer's Varied Reactions to Service Recovery Strategies, *International Journal of Bank Marketing*, 24(2): 112-132.
- Garg, A. (2013). Service Recovery Paradox In Indian Banking Industry, *The South East Asian Journal of Management*, 7(2): 23-38.
- Gürbüz, S. ve Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (2.Baskı) Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Gürkan, Ö. (2012). Uluslararası Ticaret ve Eğitim Sistemindeki Yeri, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karaca, Ş. (2010). Hizmet Sektöründe İlişki Pazarlaması, *Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 19: (441-455).
- Kaya, F. (2016). *Dış Ticaret İşlemleri Yönetimi*. 6. Baskı, İstanbul: Beta
- Keiningham, T., Morgeson, F., Aksoy, L. Ve Williams, L. (2014). Service Failure Severity, Customer Satisfaction, and Market Share: An Examination of the Airline Industry. *Journal of Service Research*. 17(4): 415-431.
- Komunda, M. ve Osarenkhoe, A. (2012). Remedy or Curefor Service Failure? Effects of Service Recovery on Customer Satisfaction and Loyalty, *Business Process Management Journal*, 18(1), 82-103.
- Lee, M.J., Singh, N. ve Chan, E. (2011). Service Failure and Recovery Actions in the Hotel Industry: A Text-Mining Approach. *Journal of Vacation Marketing*. 17(3): 197-207.
- Leong, J. K., Kim, W. G. ve Ham, S. (2002). The Effects of Service Recovery on Repeat Patronage, *Journal of Quality Assurance In Hospitality & Tourism*, 3(1-2): 69-94.
- Lewis , B.R. ve McCan, P. (2004). Service Failure and Recovery: Evidence the Hotel Industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 16(1): 6-17.
- Lin, H-H., Wang, Y-S. ve Chang, L-K. (2011). Consumer Responses to Online Retailer's Service Recovery After A Service Failure, *Management Service Quality*, 21(5): 511-534.
- Lorenzoni, N. ve Lewis, B. R. (2004). Service Recovery In the Airline Industry: A Cross-Cultural Comparison of the Attitudes and Behaviours of British and Italian Front-Line Personnel, *Managing Service Quality*, 14(1): 11-25.

- Magnini, V.P., Ford, J.B., Markowski, E.D. ve Honeycutt, E.D. (2007). The Service Recovery Paradox: Justifiable Theory or Smoldering Myth, *Journal of Services Marketing*, 21(3): 213-225.
- McDougall, G. ve Levesque, T. (1998). The Effectiveness of Recovery Strategies After Service Failure. *Journal of Hospitality and Leisure Marketing*, 5(2/3): 27-49.
- Mucuk, İ. (2012). *Pazarlama İlkeleri*. İstanbul: Türkmen Yayınevi.
- Olca, A. ve Özekici, Y. K. (2015). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Hizmet Hataları, Telafi Yöntemleri ve Müşteri Memnuniyeti İlişkisi (Gaziantep Örneği), *Uluslararası Sosyal Araştırmalara Dergisi*, 8(41): 1254-1268.
- Palmer, A., Beggs, B. ve McMullan, C (2000). Equity and Repurchase Intention Following Service Failure, *Journal Of Services Marketing*, 14(6): 513-528.
- Polat, A. (2007). Uluslar arası Ticaret'te Risk Yönetimi, *Yayımlanmamış Doktora Tezi*, İstanbul: Marmara Üniversitesi, Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü.
- Seyidoğlu, H. (1993). *Uluslararası İktisat*. İstanbul: Güzem Yayınları.
- Silber, I., Israeli, A., Bustin, A. ve Zvi, O. (2009). Recovery Strategies for Service Failures: The Case of Restaurants. *Journal of Hospitality Marketing & Management*. 18(7): 730-740.
- Swanson, S. R. ve Hsu, M.K. (2009). Critical Incident in Tourism: Failure, Recovery, Customer Swithing and Word-of-Mouth Behaviors, *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 26(2):180-194.
- Tsai, C. ve Su, C. (2009). Service failures and recovery strategies of chain restaurants in Taiwan. *The Service Industries Journal*. 29(12): 1779-1796.
- Türkoğlu, A. (2007). Hizmet Hatasının Telifisi ve Müşteri Tatmini Üzerindeki Etkisi: KKTC'deki Dört ve Beş Yıldızlı Otel ve Tatil Köylerinde Yapılan Bir Uygulama, *Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Ankara: Hacettepe Üniversite Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- UN/CEFACT (2017). www.tfig.unece.org/details.html. (Erişim Tarihi: 18.10.2017)
- Weun, S., Beatty, S.E. ve Jones, M.A. (2004). The Impact of Service Failure Severity on Service Recovery Evaluations and Post-Recovery Relationships, *Journal of Services Marketing*, 18(2): 133-146.
- Yang, T. C. (2005). The Development of on Effective Recovery Programme After Service Failures: A Case Study of Restaurants in Glasgow, *Tourism and Hospitality Planning & Development*, 2(1): 39-54.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2011). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. (8. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yunus, N.K.B., İshak, S. ve Rhouse, S. (2012). Critical Service Incidents: Analyzing Service Failure and Recovery in Hotels, Restaurants and Transportations in Malaysia. *Journal Of Global Business And Economics*. 5(1): 18-37.
- Yüksel Çakır, F. (2009). Müşteri Sadakatini Güçlendirmede Hizmet İyileştirme Çabalarının Rolü. *Adnan Menderes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 8(31): 125-135.