

TERSANELERİN TEDARİKÇİLERİ İLE İLİŞKİLERİNDE LOJİSTİK PERFORMANSIN İLİŞKİ MEMNUNİYETİNE ETKİSİ

Ahmet DURMAZ¹, Mehmet Bilge Kağan ÖNAÇAN²

Özet

Gemi inşa sanayisi; savunma, demir-çelik, boya, makine, lastik-plastik, elektrik-elektronik ve bilişim sanayi gibi sanayi ürünlerinin bileşimini içeren önemli bir imalat sanayisidir. Bir çok sanayi ile bağlantılı olması sebebiyle gemi inşa sanayisinde, işletmeler arası ilişkilerin düzenlenmesi, kontrolü ve koordinesinin etkin bir şekilde yürütülmesi bir zorunluluktur. Bu çalışmanın temel amacı, gemi inşa sanayisinin önemli aktörlerinden olan tersanelerdeki lojistik performans ile ilişki memnuniyeti arasındaki bağın araştırılmasıdır. Araştırma kapsamında, etkililik, etkinlik, farklılaştırmadan oluşan algılanan lojistik performansın, tedarik zinciri kapsamındaki işletmeler arasında oluşan ilişki memnuniyetini ne derecede etkilediğini tespit etmek için tanımlayıcı araştırma gerçekleştirilmiştir. Çalışma kapsamında, Türkiye Gemi İnşa Sanayicileri Birliği üyesi olan ve Türkiye'nin çeşitli bölgelerinde faaliyet gösteren tersanelerde görev yapan 101 adet lojistik, tedarik zinciri ve satınalma personelinden anket ile veri toplanmıştır. Toplanan veri, SPSS ve WarpPls programları kullanılarak istatistiksel analizlere tabi tutulmuş, değişkenler arasındaki korelasyonel ilişkiler ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırma kapsamında icra edilen testler arasında doğrulayıcı faktör analizi, güvenilirlik ve geçerlilik testleri, kısmi en küçük kareler yöntemi ile yapısal eşitlik modelinin çözüm testi bulunmaktadır. Sonuçlara göre, lojistik etkililik, etkinlik ve farklılaştırma değişkenlerinin lojistik performans üzerinde anlamlı etkilere sahip olduğu görülmüş, ayrıca bu üç değişkenin lojistik performansı açıklamada büyük öneme sahip olduğu belirlenmiştir. Diğer önemli bulgu ise farklılaştırma değişkeninin diğer iki unsura göre lojistik performans üzerinde görece daha büyük etkisinin olduğudur. Ayrıca, lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerindeki anlamlı etkisi, özellikle tedarik zincirlerinde ilişki memnuniyetinin elde edilmesinde lojistik performansın ne kadar önemli bir unsur olduğunu göstermiştir. Lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerindeki etkisini Türkiye'de ve aynı zamanda gemi inşa sektöründe ölçen ilk çalışma olması nedeniyle bu çalışmanın literatürde yeni bir araştırma yönünün açılmasında önemli bir rol oynayacağı değerlendirilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Lojistik, Lojistik Performans, Tedarik Zinciri, Etkililik, Etkinlik, Farklılaşma, İlişki Memnuniyeti, Tersaneler.

JEL Kodu: M11, M31, L90

THE EFFECT OF LOGISTIC PERFORMANCE ON RELATIONSHIP SATISFACTION OF SHIPYARDS' RELATIONS WITH SUPPLIERS

Abstract

Ship-building is an important production industry which comprises composition of products from industries such as defense, iron-steel, dyeing, machine, plastic, electric-electronic and information technology. Because of its intertwinement to various industry branches, managing, controlling and coordinating the relationships between firms effectively in ship-building industry is an obligation. In this research, it was aimed to identify the connection between logistic performance and relationship satisfaction in shipyards which is a major actor in the ship-building industry. In the context of research, we implemented a descriptive research in an attempt to assess how much perceived logistic performance which is composed of effectiveness, efficiency, and differentiation affects relationship satisfaction that is forming between firms in supply chains. Within the scope of this study, data was gathered with a survey, from 101 employees working in the supply chain, logistics and procurement management departments of shipyards operating in various regions of Turkey and member of Turkish Shipbuilders' Association. Afterward, the data was subjected to statistical analyses via SPSS and WarpPls package programs in order to measure correlational relations between variables.

1 Milli Savunma Üniversitesi Barbaros Deniz Bilimleri ve Mühendisliği Enstitüsü, ahmetdurmaz@outlook.com.

2 Dr. Öğr. Üyesi, Milli Savunma Üniversitesi Barbaros Deniz Bilimleri ve Mühendisliği Enstitüsü, konacan@dho.edu.tr

Confirmatory factor analysis, reliability and validity tests, partial least squares method for the solution of structural equation model are some of types of analyses that were carried out. According to results, effectiveness, efficiency and differentiation, which are the antecedents of logistic performance, have significant effects, proving the importance of those antecedents. Relatively prominent effect of differentiation on logistic performance is another substantial finding. Moreover, due to salient effect of logistic performance on relationship satisfaction, it is determined that logistic performance is essential in acquiring relationship satisfaction, especially in supply chain networks. It is considered that this research contributes to the literature in a unique way by being the first research which has been made measuring the effect of logistic performance on relationship satisfaction in Turkey and also in the ship-building sector.

Key Words: Logistics, Logistics Performance, Supply Chain, Effectiveness, Efficiency, Differentiation, Relationship Satisfaction, Shipyards.

JEL Code: M11, M31, L90

1. Giriş

“Gelecekte rekabet ürünlerde veya ülkelerde değil, tedarik zincirlerinde olacaktır.” sözü ile lojistik alanının önemli isimlerinden birisi olan Martin Christopher aslında, küreselleşen dünyada artık tedarik zincirlerini en iyi şekilde oluşturan marka veya firmaların hayatta kalabileceklerini belirtmektedir. Yoğun rekabet ortamında işletmelerin öne çıkması ve hayatta kalması, tedarik zinciri yönetiminin etkin bir şekilde yürütülmesi ile sağlanabilmektedir. İşletmeler arası (Business to Business - B2B) ilişkilerin iyi bir şekilde düzenlenmesi de tedarik zincirleri yönetiminin temel hedeflerinden birisidir.

Tedarik zincirlerinde ilişki yönetiminin önemi yıllardır araştırılmakta ve halen birçok araştırmacı tarafından bu alana ilgi gösterilmektedir. B2B konusu çerçevesinde yapılan ampirik çalışmalarda kullanılan bir kavram olan ilişki memnuniyeti, bir müşterinin tedarikçisi ile olan ilişkisini genel olarak değerlendirmesinden gelen ve etkin durumdaki hali olarak açıklanmaktadır. İlişki memnuniyeti olgusu, işletme yönetiminde pazarlama süreçlerinin içerisinde incelenmekte, tedarik zincirlerindeki B2B bağlarını tanımlamada önemli bir kilometre taşı olarak görülmektedir. Bu nedenle ilişki memnuniyeti tedarik zinciri için önemli bir kavram olarak görülmekte özellikle tedarik zincirlerinde alıcı - tedarikçi ilişkilerinde memnuniyetin yaratılması tedarik zinciri sürdürülebilirliğini olumlu yönde etkilemektedir (Leuthesser, 1997).

Sosyal bilimler disiplini kapsamında, tedarik zincirlerinde birbirine belli bir sözleşme ile bağlı işletmelerin arasındaki ilişkileri etkileyen unsurların ortaya konulması maksadıyla birçok ampirik çalışma yapılmaktadır. Araştırmalar, ilişki memnuniyetinin, örgütsel kültür, lojistik performans, ürün ve hizmet performansı, güven, imaj, işbirliği gibi unsurlardan etkilendiğini göstermektedir (Chu ve Wang, 2012; Piboonrunroj ve Disney, 2012; Sornsri, 2018). Lojistik performans unsuru, özellikle son zamanlarda üçüncü ve dördüncü parti lojistik hizmet sağlayıcılarının, tedarik zincirlerindeki lojistik faaliyetleri üstlenmesiyle birlikte, hem uygulayıcılar hem de araştırmacılar için odak noktası haline gelmiştir. Bunun yanı sıra, tedarik zincirlerinde işletmeler arasındaki ilişkiler son dönemlerde değişiklik göstermekte, özellikle lojistik hizmetler bakımından uzun süreli ilişkiler veya ortaklık bağları kurulmaktadır (Bowersox, 1990; Gardner ve Cooper, 1994; McKinnon, 2003). Bu durum, demir-çelik, makine, plastik gibi birçok sanayiye destekleyen (Yıldız, 2008) ve dünya ticaretine yön veren tersanecilik sektörü için ise farklı değildir. Bu nedenle tüm sektörlerde olduğu gibi gemi inşa sanayisinde de işletmeler arası ilişkilerin düzenlenmesi, kontrolü ve koordinesi zorunlu bir hale gelmektedir (Mello ve Strandhagen, 2011).

Tedarik zincirlerindeki lojistik fonksiyonun performansını ölçmede kullanılan bazı ölçekler, parametreler ve uygulamalar vardır (Gunasekaran ve Kobu, 2007). Kapasite ve verimlilik lojistik performansının temel başlıklarını oluştursa da, birçok farklı ölçüt bu listeye dahil edilebilir. Örneğin, sadece ulaştırma performansının ölçülmesinde; teslim güvenilirliği, toplam seyahat süresi ve uzaklığı, maliyetler, müşteri tatmini, hizmet frekansı, kayıp ve hasar, özel eşizelerin varlığı, sürücülerin yardım yaklaşımı, yükleme boşaltma süreleri, taşınan toplam ağırlık, teslimdeki hata sayısı gibi ölçekler mevcuttur (Waters, 2003:202-203).

Lojistik yönetimde doğru performans ölçütlerinin belirlenmesi, karar verme sürecini ve finansal başarıyı kritik bir şekilde etkiler (Murphy ve Knemeyer, 2015: 48-49).

Tüm işletmeler için başarı, müşteri memnuniyeti ile yakından ilişkilidir. Eğer bir işletme müşterilerini memnun edemez ise, kâr edemez, varlık dönüşünü sağlayamaz, paydaşlara değer katamaz ve sonuç olarak uzun vadede hayatta kalamaz (Waters, 2003:18). Dolayısıyla organizasyonlar müşterilerini memnun edecek şekilde ürün ve hizmet sunmalıdır. Belirtilen hususlar çerçevesinde bu araştırmanın temel motivasyonunu, tedarik zincirlerinde işletmeler arası ilişki memnuniyeti kavramı ile lojistik performans arasındaki bağlantının daha derin olarak anlaşılması ve böylece tedarik zincirlerinde lojistik hizmet sunan ve alan uygulayıcılara yol gösterebilecek bilgiye sahip olunması oluşturmuştur.

Bu çalışmada elde edilecek sonuçların lojistiğin ilişki memnuniyetindeki yerinin daha iyi anlaşılmasını sağlayarak uygulayıcılara rasyonel karar verme noktasında önemli veriler sunması, akademisyenlere de daha sonra yapılacak araştırmalarda ilişki memnuniyeti kavramının daha kapsamlı bir şekilde incelenmesinde katkı sağlaması beklenmektedir. Bunun yanı sıra çalışma kapsamında tedarik zincirlerinde lojistik performansı ölçmeye yönelik olarak daha önce kullanılmamış, özgün bir lojistik performans ölççeği kullanılmış olması itibari ile bu çalışmasının benzer konular üzerinde çalışan akademisyenlere yön göstereceği düşünülmektedir.

Tersanelerin lojistik hizmet sağlayıcıları veya tedarikçileri hakkındaki etkin durumdaki ilişki memnuniyetinin, sunulan lojistik hizmetin performans seviyesinden nasıl etkilendiğini tespit etmeyi amaçlayan bu çalışma dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm giriş bölümü olup çalışma hakkında genel bilgiler verilmiştir. İkinci bölümde kullanılan ölçeklere yönelik literatür taraması sunulmuş ve araştırma kapsamındaki hipotezler belirtilmiştir. Üçüncü bölüm olan uygulama kısmında araştırmaya ilişkin test/analiz sonuçları muhtelif tablolar eşliğinde sunulmuş ve sonuçlar yorumlanmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen sonuçların akademik ve iş dünyasına olan etkileri, literatüre olan katkısı tartışılmış ve çeşitli önerilerde bulunulmuştur. Bu bölümde ayrıca çalışmanın sınırlılıkları hakkında bilgi verilmiş, ileriki çalışmalarda faydanılması maksadı ile akademisyenlere tavsiyelerde bulunulmuştur.

2. Literatür Araştırması

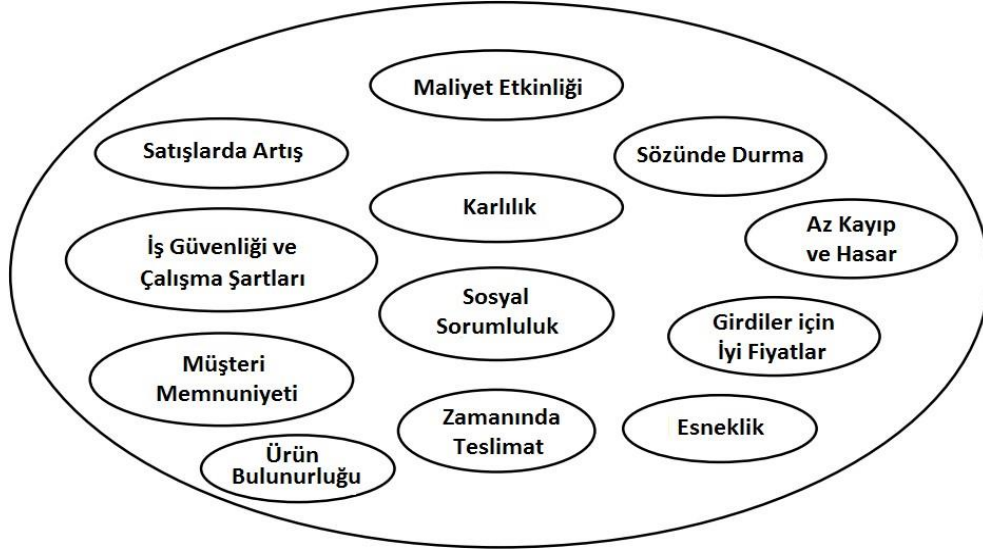
Tersanelerin kurumsal başarısı, gemi inşa faaliyetlerinin ve onarım faaliyet süreçlerinin sözleşmelerde belirtilen zamanda bitirilmesi ile ölçülmektedir. Tüm bu faaliyetlerde, ihtiyaç duyulan hizmet/malzemelerin tedarigi, söz konusu faaliyetlerin başlaması için gerekli ilk aşama olduğundan, tedarik süreçlerinde gecikmeye mahal verilmemesi gerekmektedir. Bu durum lojistik yönetiminin, gemi inşa sektöründe önemli bir role sahip olmasına sebep olmaktadır.

Tersanelerde oluşturulan lojistik sistemler,

- Hangi malzemenin, ne zaman ve ne miktar sipariş edileceği,
- Hangi firmadan temin edileceği,
- Tedarik kaynaklarının nasıl değerlendirileceği,
- Hangi taşıma kaynaklarının kullanılacağı,
- Gelen malzemelerin hangi ambarda ve nasıl depolanacağı

sorularına cevap aramaktadır (Yıldız, 2008). Bu sorulara verilecek cevaplar ise tersanelerin lojistik performansını doğrudan etkilemektedir.

Lojistik performans, lojistik sistem içerisinde belirlenen hedeflerin başarıma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Chow vd., 1994). Lojistik performans kavramı, işletmelerin genel örgütsel performansına katkı sağlayan önemli bir konudur (Rutner ve Langley, 2000). Lojistik uygulamaların ve kabiliyetlerin organizasyonel performansa katkısını araştırmak üzere çeşitli araştırmalar yapılmıştır (Lynch vd., 2000). Mentzer ve Konrad (1991) lojistik performansı Şekil 1’de görüldüğü üzere çeşitli konu sahalarında incelemiştir.



Şekil 1: Lojistik Performans Sahaları (Mentzer ve Konrad, 1991)

Lojistik performans ölçütleri literatürde çeşitli alt başlıklarda incelenmekle birlikte, Fugate vd. (2010) lojistik performans ölçütlerini etkililik (effectiveness), etkinlik (efficiency) ve farklılaştırma (differentiation) olarak ortaya koymaktadırlar. Bunun sebebini ise bu üçlü yapının, Şekil 1’de gösterilen fiziki lojistik faaliyet veya ölçütlerden farklı olarak, bir işletmenin lojistik faaliyetlerinin bütününe bünyesinde tanımlama kabiliyetine sahip olması ve böylece işletmelerin lojistik performansına genel bir bakış sağlaması olarak açıklamaktadırlar (Fugate vd., 2010).

İlişki memnuniyeti kavramı ise, bir müşterinin tedarikçisi ile olan ilişkisini genel olarak değerlendirmesinden gelen ve etkin durumdaki hali olarak açıklanmaktadır (Wulf vd., 2001). Her bir hizmet veya ürün alışverişinden kaynaklanan memnuniyetten ziyade ilişki memnuniyeti, belirli bir ilişki süreci içerisinde birikerek gelişen bir etki olup, alış-veriş süreçlerinin önemli bir çıktısı olarak görülmektedir (Smith ve Barclay, 1997).

Bahse konu kavramları kapsayan ve literatürde yapılmış benzer çalışmalar Tablo 1’de sunulmuştur.

Tablo 1: Literatürdeki Benzer Çalışmalar

#	Yazarlar	Yıl	İncelenen Konu	Kullanılan Teknik	Bulgular
1	Chu ve Wang	2012	Lojistik Dış Kaynak Kullanımında İlişki Kalitesinin Unsurları	Yapısal Eşitlik Modelinde PLS Tekniği	Bilgi paylaşımı, lojistik performans ve önem derecesinin ilişki kalitesi üzerinde etkili olduğu bulunmuştur.
2	Piboonrungr o j ve Disney	2012	Tedarik Zinciri İşbirliği, İşletmeler Arası Güven ve Lojistik Performans	Yapısal Eşitlik Modelinde PLS Tekniği	Bilgi paylaşımı ve yatırımın güven üzerinde etkili olduğu, güven kavramının lojistik performans ve ilişki memnuniyeti üzerinde etkili olduğu, lojistik performansın ise ilişki memnuniyeti üzerinde etkili olduğu bulunmuştur.
3	Yu, Cadeaux ve Song	2013	Dağıtım Kanallarında İlişki Performansı: Esnekliğin Etkisi	Yapısal Eşitlik Modelinde PLS Tekniği	İşletmeler arasındaki bağın gücünün lojistik ve ilişkisel esnekliğe etkisinin olduğu, bu iki kavramın da ilişki memnuniyetine etki ettiği bulunmuştur.

2. 1. Teorik Altyapı ve Hipotezler

Yönetim biliminde *etkililik (effectiveness)*, kaynak edinme kabiliyeti olarak tanımlanmakta ve salt çıktı elde edebilme olarak anılmaktadır (Ostroff ve Schmitt, 1993). Bazı çalışmalarda ise gerçek çıktıların beklenen çıktılara oranı olarak belirtilmiştir (Katz ve Kahn, 1978). Gleason ve Barnum (1986) ise etkililik kavramını “bir görev veya hedefin başarıma derecesi” olarak açıklamaktadırlar. Lojistikte ise etkililik, kritik alanlarda müşteri ihtiyaçlarının karşılanması bağlamında önceden tespit edilmiş amaçlara ulaşılmasıdır (ör; ürün garantisi, stok bulunabilirliği, sipariş karşılama zamanı, uygunluk) (Langley ve Holcomb, 1992).

Chow ve arkadaşları (1994) lojistik performans ile ilgili bir çok çalışmayı inceleyerek lojistik sistem içerisinde belirlenen hedeflerin başarıma derecesini lojistik performans olarak tanımlamışlardır. Bu tanımda, etkililik ve lojistik performans birbiriyle doğrudan ilintili olduğu görülmektedir. Literatürde lojistiğin literatürde en önemli iki hedefinden birisinin etkililik olduğu ve işletmeler için rekabet avantajı elde etmede önemli katkı sağladığı belirtilmektedir (Mentzer vd., 2004).

Bu çalışmada Mentzer ve Konrad (1991) tarafından önerilen lojistik etkililik tanımı baz alınmış ve anket içerisinde belirlenen sorular lojistik fonksiyonunun hedeflere ulaşma derecesini ölçmeye yönelik olarak Bobbitt (2004) tarafından oluşturulmuş ölçek kullanılarak hazırlanmıştır. Etkililik kavramının lojistik performans üzerindeki etkisini sınamak amacıyla H1 hipotezi sunulmuştur.

H1: *Lojistik etkililiğin lojistik performans üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.*

Lojistikte dahili işleyiş *etkinlik (efficiency)* ile ilişkilendirilmekte ve genel olarak normal girdi seviyesinin gerçek çıktı seviyesine oranı olarak değerlendirilmektedir (Van der Meulen vd., 1985). Etkinlik özet olarak, elde edilen çıktıların kullanılan kaynaklara oranı olarak tanımlanabilir (Mentzer ve Konrad, 1991). Langley ve Holcomb (1992) lojistik etkinliğini, müşteriye arzu edilen ürün/hizmet karmasını kabul edilebilir maliyet seviyesinde sunabilme kabiliyeti olarak belirtmektedir. Genel olarak bakıldığında lojistik etkinlik, lojistik fonksiyonunun kaynakları akıllıca kullanabilme kabiliyeti olarak tanımlanabilir.

Kullanılan kaynakların oranının elde edilen çıktılara göre en aza indirilmesi (etkinliğin artırılması) için çaba sarfedilmesi, literatürde en sık göze çarpan tanımdır (Bobbitt, 2004).

Lojistik etkinlik, lojistik faaliyetlere yöneltilen kaynakların ne derecede iyi kullanıldığını göstermektedir. Lojistik etkinlik diğer ölçütlere görece daha nesnel ve ölçülebilir olan sipariş yönetimi, envanter yönetimi, lojistik maliyetler gibi endeksleri değerlendirmede kullanılmaktadır (Kannan ve Tan, 2004; Morash, 2001).

Lojistik fonksiyonu, tedarik zincirlerinde kuşkusuz önemli bir role sahiptir (Murphy ve Knemeyer, 2015). Bu çerçevede Lo ve Yeung (2006), tedarikçilerin tedarik zincirindeki süreçlerin etkinliğini artırmak için ortaya koydukları çabaların özellikle tedarik zincirleri üyeleri arasındaki uzun dönemli ilişkiler için önemli olduğunu belirtmektedirler. Aynı zamanda Duffy ve Fearnly (2004) ise işletmelerin uzun dönemli işbirlikçi birlikliklerinin tedarik zincirinin genel etkinliğini artıracaklarını raporlamaktadır.

Bu araştırmada, lojistik etkinliğin ölçümünü gerçekleştirmek üzere Bobbitt (2004) tarafından raporlanan ölçek kullanılmıştır. Etkinliğin lojistik performans üzerinde belirlenen etkisini test etmek amacıyla H2 hipotezi önerilmiştir.

H2: *Lojistik etkinliğin lojistik performans üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.*

Lojistik yönetimde *farklılaştırma (differentiation)* rakip işletmelere göre lojistik performanstaki algılanan farklılık olarak tanımlanmaktadır (Smith, 2000). Farklılaştırma stratejisi, müşteriler tarafından eşsiz olarak değerlendirilen ve rakip işletmeler tarafından halihazırda sunulandan farklı olarak algılanan, ürün ve/veya hizmetlerin sistematik olarak pazara sunumu suretiyle avantaj yakalamaktır (Murphy ve Knemeyer, 2015:43).

Yoğun rekabetin getirdiği en temel sorun, ürünlerin ve hizmetlerin birbirlerine çok benzemesi yani çoğu firma tarafından üretilen, farklılaşma sağlanamayan mamüllerin ortaya çıkmasıdır (Srabotic vd., 2012:205). Bu yoğun rekabet ortamında mamüller arasında farklılaşmanın giderek azalması neticesinde işletmeler farklılaşma stratejisini diğer alanlara uygulamaya çalışmışlardır. Lojistik, farklılaşmanın en çok uygulandığı alanlardan biridir. Lojistik faaliyetlerinde başarısız olan bir firmanın rekabet edebilmesi hemen hemen imkansızdır. İşletmelerdeki lojistik faaliyetlerin etkinliğinin sadece üreticilerin iş performansı üzerinde değil, aynı zamanda müşterilerin ürün ve hizmetlerden algıladığı kalite üzerinde de önemli bir etkisi vardır. Eğer tedarikçiden gelen malzemelerin akışı dengesiz ve düzensiz ise bu durumda firmanın iç operasyon üretimlerini sürdürmesi mümkün değildir. Benzer şekilde firmadan müşteriye olan mamül akışı düzensiz ise müşteri işletmeyi güvenilmez bulmakta ve firmaya olan memnuniyeti olumsuz olarak etkilenmektedir. Bu çerçevede lojistik, yoğun rekabet ortamında avantaj sağlamak için stratejik bir fonksiyon (Kenyon vd., 2011:2) ve rakipler ile karşılaştırıldığında üstünlüğe sahip olunması (farklılaştırılması) için çaba sarfedilmesi gereken bir araç olarak görülebilir (Bobbitt, 2004).

Performansın rakiplere göre karşılaştırımı uzun süredir stratejik yönetim araştırmalarında ilgilenilen bir yaklaşımdır (Wernerfelt 1984). Langley ve Holcomb (1992), lojistik faaliyetlerinin sonuçlarının rakiplere göre karşılaştırıldığı bu süreci “lojistik farklılaştırma” olarak adlandırmaktadır. Farklılaştırma stratejisini uygulayan işletmelerin amacı, sunulan lojistik hizmetlerin, müşteriler tarafından rakiplere göre farklı açılardan daha üstün algılanmasını sağlamaktadır (Williamson, Spitzer ve Bloomberg, 1990).

Farklılaştırma kavramının lojistik hizmetlerin farklılaştırılması ve bu faaliyetlerin yönetim bilimlerindeki rolüne ilişkin literatürde az sayıda çalışma bulunmaktadır. Özellikle bir hizmet sektörü olan lojistikte ise ampirik araştırma sayısı oldukça sınırlıdır. Bu çalışmada lojistik faaliyetlerde farklılaştırmanın lojistik performans üzerindeki etkisinin test edilmesi amacıyla Bobbitt (2004) tarafından oluşturulan lojistik farklılaştırma ölçeği kullanılmıştır. Bu doğrultuda H3 hipotezi sunulmuştur.

H3: *Lojistik farklılaştırmanın lojistik performans üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.*

Performansın tanımı her alandan araştırmacı için zorlu bir konudur, çünkü örgütlerin birbiriyle çatışan bir çok amacı bulunmaktadır. Bazı araştırmacılar bu amaçları kâr yönünden tanımlamaktayken, diğerleri ise müşteri hizmeti veya satışların artırılması olarak görebilmektedir. Chow ve arkadaşları (1994) lojistik performansı, lojistik sistem içerisinde belirlenen hedeflerin başarıma derecesi olarak tanımlamaktadır.

Firmaların rekabet güçlerini koruyabilmeleri ve verimliliklerini artırabilmeleri için müşterilerini memnun etmeleri, sundukları hizmetlerde üstün kalite ve performansı sürdürülebilir hale getirmeyi, kalıcı büyüme ve gelişmenin ön koşulu olarak görmeleri gerekmektedir (Rahaman vd., 2011:1). Bu şekilde müşteriler ile kurulan bağın kuvveti de aynı ölçüde üst seviyede olabilmektedir. Bu anlamda, özellikle lojistik hizmet sağlayıcıları için lojistik performans, müşteri ile aralarındaki köprüyü kuran ve şekillendiren bir kavram olarak nitelendirilmektedir (Tanyaş ve Serdar, 2003).

Tedarik zincirlerini oluşturan örgüt ağlarında ise lojistik performans daha fazla önem kazanmaktadır. Tedarik zincirlerindeki verimliliğin artırılma hedefinin işbirlikçi faaliyetlerin oluşmasındaki temel sürücülerden olduğu literatürde sıkça belirtilmektedir (Doran vd., 2005; Matopoulos vd., 2007). Tedarik zincirlerindeki en önemli işbirlikçi faaliyetlerden olan lojistiğin işletmeler arası ilişkilerin kuvvetlendirilmesindeki önemli etkenlerden biri olduğu belirtilmektedir (Golicic ve Mentzer, 2005). Ayrıca, Ha vd. (2011) örgütsel performanstaki artışın özellikle tedarik zincirlerinde, işbirlikçi ortaklığa olan olumlu etkisini vurgulamaktadır. Diğer bir deyişle literatürde, tedarik zincirleri bünyesindeki işletmeleri birbirine bağlayan başarılı bir lojistiğin, işletmeler arası ilişkilerin de olumlu şekilde gelişmesini sağladığı belirtilmektedir.

Literatürdeki benzer çalışmalar incelendiğinde, Yu vd. (2013) tarafından Çin’de çeşitli üretim ve işleme sektörleri dağıtım kanallarında faaliyet gösteren işletmeler, Chu ve Wang (2012) tarafından Çin Lojistik ve Tedarik Federasyonu üyesi işletmeler, ve Piboonrungraj ve Disney (2012) tarafından Tayland turizm sektöründe faaliyet gösteren otel, seyahat acentası ve tedarik zinciri işletmeleri üzerinde gerçekleştirilen çalışmalarda lojistik ile ilişki memnuniyeti kavramları arasında önemli bağlantılara rastlanıldığı raporlanmıştır.

Bu doğrultuda, algılanan lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla bu çalışmada, Fugate vd. (2010) tarafından geliştirilen lojistik performans ölçeği ve Adjei vd. (2010) tarafından geliştirilen ilişki memnuniyeti ölçeği kullanılmış ve H4 hipotezi önerilmiştir.

H4: Lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerinde olumlu yönde etkisi vardır.

3. Araştırma Yöntemi

3.1. Evren, Örneklem ve Veri Toplama

Tanımlayıcı araştırma niteliğindeki bu çalışmanın evreni, çalışmanın doğası gereği Türkiye’de faaliyet gösteren tersanelerin satın alma, lojistik, tedarik zinciri bölümlerinde çalışan personel olarak tespit edilmiştir. Bahse konu tesislerin toplam sayısı, gemi inşa sanayisinin durumunu belirten ve Türkiye Gemi İnşa Sanayicileri Birliği tarafından hazırlanan rapor (GISBIR, 2015b) esas alınarak belirlenmiştir. Birliğin raporuna göre toplamda 93 adet tesis faal olarak çalışırken, 52 adet tesisin ise faal olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırma örneklemini belirlenirken ise, Türkiye Gemi İnşa Sanayicileri Birliği internet sayfasında sunulmuş olan üye kataloğu (GISBIR, 2015a) listesi baz alınmıştır. Bahse konu listede toplam 93 faal tesisten 70 adedi bulunmakta olup bu tesislere e-posta yoluyla katılım daveti ve anket gönderilmiştir. 70 tesisten 22 tanesinden dönüş alınmış olup, %31 yanıt oranı elde edilmiştir.

Anket çalışması 2015 yılının ikinci yarısı içerisinde tamamlanmıştır. Nulty (2008) tarafından yapılan literatür incelemesine göre birçok araştırmacı çevrimiçi yanıt oranını %25 ile %45 arasında vermektedir. Bunun yanısıra çevrimiçi yapılan anketlerin kağıt üzerinde yapılan anketlere göre yaklaşık %20 oranında daha az yanıtlandığı belirtilmiştir. Bu doğrultuda elde edilen yanıt oranının kabul edilebilir seviyede olduğu görülmüştür.

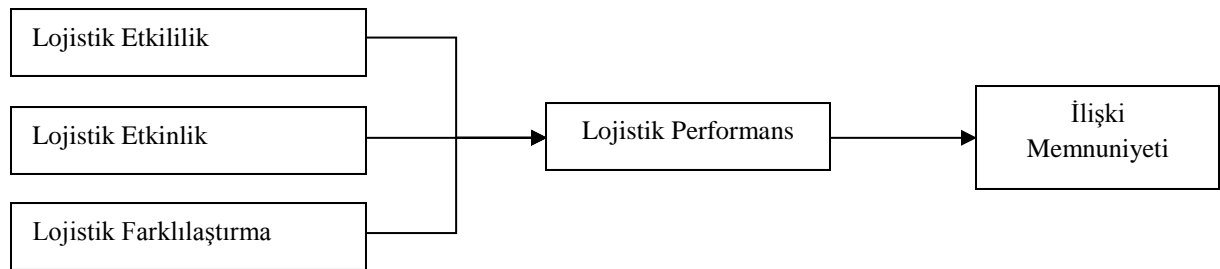
22 tesisten toplam 101 gözlem toplanmış, elde edilen veriler analize tabi tutulmuştur. Hair vd. (2010:635), beş ve daha az değişkenden oluşan yapısal eşitlik modelleri için, faktör analizi sonucu ile elde edilen her soruya ait ortak varyans (communality) değerlerinin 0,6'nın üzerinde olması durumunda, en az 100 gözlem gerektiğini belirtmektedir. Bu çalışmada belirtilen modelin beş değişkenine ait soruların ortak varyans değerleri 0,613 ve 0,763 arasında değişmektedir. Ortak varyans, bir değişkenin analizinde yer alan ve diğer değişkenler ile paylaştığı varyans miktarı olarak tanımlanmaktadır (Kalaycı, 2014:329). Elde edilen ortak varyans değerlerine göre verilerin faktör analizine uygunluk seviyesinin iyi seviyede olduğu görülmektedir. Bu sebeple çalışmadaki 101 gözlemin yeterli olduğu değerlendirilmektedir.

Ayrıca, faktör analizi sonucunda düşük ortak varyansa sahip (0,5 ve altı) sorular çalışmadan çıkartılarak veri setinin faktör analizine uygunluk seviyesi yükseltilebilmektedir. Bu araştırmada çıkartılmasına ihtiyaç duyulan sorulara ait bilgiler ön test bölümünde açıklanmıştır.

3.2. Ölçüm Yöntemi, Ölçekler, Ön Test ve Verilerin Kontrolü

Araştırmaya konu olan hipotezleri test edebilmek ve belirlenen örneklem grubundan veri toplamak amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmakta, birinci kısımda katılımcıların kendileri ve çalıştıkları firmalar hakkındaki bilgileri tespit etmeye yönelik sorular, ikinci kısımda ise bu çalışmadaki ölçeklere ait sorular bulunmaktadır. Katılımcılardan, soruları cevaplarken hizmet aldıkları lojistik hizmet sağlayıcılarının veya tedarikçilerinin lojistik performansını göz önünde bulundurmaları istenmiştir. İlgili değişkenlere ait soruların değerlendirilmesi kapsamında “1-çok kötü” ile “5-mükemmel” arasında değişen 5’li likert ölçeği kullanılmıştır.

Bağımsız değişkenlerden *lojistik etkinlik*, *lojistik etkililik* ve *lojistik farklılaştırma* Bobbitt (2004)’in çalışmasından, *lojistik performans* ara değişkeni Fugate vd. (2010)’nin çalışmasından *ilişki memnuniyeti* ise Adjei vd. (2010)’nin çalışmasından alınmış, sorular bu araştırmanın konusuna yönelik olarak düzenlenmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan kavramsal model Şekil 2’de sunulmuştur.



Şekil 2: Kavramsal Model

Bu çalışmanın değişkenlerini oluşturan sorular araştırma konusuna göre düzenlendikten sonra ön test maksadıyla 30 adet anket toplanmıştır. Toplanan anketlerden elde edilen veriler faktör analizi ve Cronbach Alpha testine tabi tutulmuştur. Gerçekleştirilen ön test sonucunda, Bobbitt (2004) tarafından yapılan ampirik çalışmada kullanılan bağımsız değişkenlerden yetersiz faktör yükü veya güvenilirlik sebebi ile lojistik etkinliğe ait altı soru beş soruya düşürülmüş, lojistik farklılaştırmaya ait sekiz soru ise altı soruya düşürülmüştür. Çalışmadaki diğer değişkenlere ait soruların çıkartılmasına gerek duyulmamıştır.

Araştırmada toplanan verilerin eksik veri, normallik, uç değer ve yanıtlamama önyargısı durumu kontrol edilmiştir. Elde edilen anketlerde eksik veri veya hatalı doldurma tespit edilmemiştir. Kline (2011)'a göre mutlak değer için altındaki basıklık çarpıklık değerleri normal dağılıma işaret etmektedir. Bu araştırmadaki veri setinin en büyük çarpıklık değeri 0,654 ve en büyük basıklık değeri ise 1,371 olduğundan verinin normal dağılıma uygun olduğuna karar verilmiştir. Bunun yanısıra uç değer kontrolü SPSS paket programı ile yapılmış olup herhangi bir sistematik uç değere rastlanılmamıştır. Araştırmada kullanılan toplam 22 soru ve bunlara ait faktör yükleri, ortalamalar ve standart sapmalar ile birlikte basıklık ve çarpıklık değerleri Tablo 2'de sunulmuştur.

Yanıtlamama önyargısı, bir anket çalışmasındaki katılımcıların verdikleri yanıtların, aynı örnekleme olup anketi yanıtlayanlara oranla önemli ölçüde farklılığa sahip olduğu zaman söz konusu olabilmektedir (Menachemi, 2010). Verilerin analizine geçilmeden önce yanıtlamama önyargısının (non-response bias) bir sorun oluşturmadığının kontrolünü sağlamak için veri seti, Lewis vd. (2013) ve Halbesleben ve Whitman (2013) tarafından önerilen yöntemlerden biri olan Dalga Analizine tabi tutulmuştur. Dalga Analizi, özet olarak veri setindeki değişkenlerin ortalamalarının karşılatırılmasını içerir. Bu kapsamda toplanan veriler toplanış zamanlarına göre dört gruba ayrılmış ve ANOVA testi ile aralarında anlamlı bir fark olup olmadığı test edilmiştir. Sonuçlara göre, her bir ölçek için gruplar arasında anlamlı bir farklılık görülmemiş, örnekleme yanıtlamama önyargısı sorunu bulunmadığına karar verilmiştir.

Tablo 2: Ölçeklere Ait Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler ve Anket Soruları	Faktör Yükleri	Ortalama (X̄)	Standart Sapma (σ)	Basıklık k	Çarpıklık k
Lojistik Etkililik (Aşağıdaki beş konuda lojistik hizmet sağlayıcınızın firmanıza katkısını değerlendiriniz)					
Satışlarımızın artmasında	0,775	4,13	0,627	-0,463	-0,099
Nakliyat maliyetlerinde	0,764	4,47	0,593	-0,565	-0,599
Depolama maliyetlerinde	0,810	4,35	0,623	-0,642	-0,405
Stoklama maliyetlerinde	0,726	4,18	0,623	0,658	-0,393
Toplam lojistik maliyetlerinde	0,733	4,30	0,625	-0,632	-0,312
Lojistik Etkinlik (Aşağıdaki beş konuda lojistik hizmet sağlayıcınızın firmanıza katkısını değerlendiriniz)					
Farklı teslimat noktalarına sevkiyatlarda uyum sağlanması	0,773	3,80	0,749	0,333	-0,533
Siparişlerimiz zamanında sevk edilmiş	0,838	3,79	0,779	0,371	-0,654
Hızlandırılmış sipariş ihtiyaçlarına tepki süresi	0,742	3,85	0,817	0,160	-0,616
Bir dönemdeki herhangi bir sebeple stok dönüşleri	0,836	3,86	0,762	-0,413	-0,175
Ortalama sipariş döngüsü (sipariş ile teslimat arasında geçen süre)	0,734	3,90	0,714	0,170	-0,357
Lojistik Farklılaştırma (Aşağıdaki altı konuda lojistik hizmet sağlayıcınızı değerlendiriniz.)					
Hasarsız ürün teslimi	0,727	3,97	0,714	-0,082	-0,294
Tedarik zinciri boyunca bitmiş ürün stoklarının miktarı	0,739	4,12	0,652	0,236	-0,343
Sipariş tahmininde doğruluk	0,771	4,11	0,647	0,301	-0,332
Sipariş ile teslim arasındaki süre	0,790	3,98	0,663	0,589	-0,399
Stok döngüsü	0,724	4,03	0,574	1,371	-0,321
Zamanında teslim	0,790	3,95	0,654	1,269	-0,607
Lojistik Performans (İşletmenizin genel olarak lojistik performans durumunu değerlendiriniz)					
Lojistik performansımız endüstri ortalamasına göre durumu	0,702	3,91	0,602	0,587	-0,246
Genel olarak lojistik performansımız	0,758	4,14	0,664	0,122	-0,369
Genel olarak lojistik faaliyetlerimiz	0,648	4,11	0,691	0,480	-0,517
İlişki Memnuniyeti (Lojistik hizmet sağlayıcınızın genel olarak durumunu değerlendiriniz)					
Lojistik hizmet sağlayıcımız ile olan ilişkimiz verimliliği	0,752	4,32	0,528	-0,728	0,160
Aradaki ilişkiyi oluşturmak maksadı ile lojistik hizmet sağlayıcısı için harcanan zamana ve gayretin sağladığı katma değer	0,796	4,27	0,488	-0,488	0,528
Lojistik hizmet sağlayıcımız ile olan ilişkimiz memnuniyet seviyesi	0,814	4,36	0,521	-1,039	0,171

Not: Tüm factor yükleri SPSS programı aracılığıyla ve varimax döndürme yöntemi ile elde edilmiştir

3.3. Örneklemin Özellikleri

Tablo 3'te detayları sunulan örneklem özelliklerine göre katılımcıların büyük çoğunluğu erkek (%76) ve 26-45 yaşları (%81) arasındadır. Katılımcıların tamamı lisans ve üzeri eğitim seviyesine sahiptir. Bunun yanı sıra, %72'sinin halihazırda çalışmakta olduğu işletmedeki çalışma süresi 0-5 yıl arasındadır.

Katılımcıların demografik özelliklerinin yanı sıra, çalıştıkları işletme hakkında da bilgi alınmıştır. Elde edilen bilgilere göre, katılımcıların %93 gibi büyük bir kısmının hali hazırda görev yaptığı tesisin 11 yıldan fazla süredir faaliyet gösterdiği, %41'inin ise 500'den fazla personele sahip işletmelerde görev yaptığı tespit edilmiştir.

Tablo 3: Örneklem Özellikleri

	Frekans	Yüzde(%)
Cinsiyet		
Erkek	76	75
Kadın	25	25
Yaş		
18-25	8	8
26-35	59	58
36-45	23	23
46+	11	11
Eğitim Seviyesi		
Üniversite (Lisans)	68	67
Yüksek Lisans	22	22
Doktora	11	11
Toplam Çalışma Süreniz		
0-1	28	28
2-5	45	44
6-10	11	11
11-20	11	11
21+	6	6
Bu İş Yerinde Çalışma Süreniz		
0-1	32	32
2-5	40	39
6-10	16	16
11-20	13	13
İşletmenizdeki Çalışan Sayısı		
51-150	23	23
151-250	19	19
251-499	17	17
500+	42	41
İşletmenin Yaşı		
6-10	7	7
11-20	22	22
21+	72	71
Çalıştığı Departman		
Tedarik Zinciri	22	22
Lojistik	46	47
Satınalma	23	23
Toplam	101	100

3.4. Güvenilirlik ve Geçerlilik

Güvenilirlik ve geçerlilik, bir araştırmanın nitel olarak kalitesini ve o çalışmaya itimat edilip edilemeyeceğini gösterir (Golafshani, 2003). Bu doğrultuda, toplanan verinin geçerli ve güvenilir olup olmadığını test etmek amacı ile literatüre uygun olarak testler uygulanmıştır. Yansıtıcı (Reflective) değişkenlerin bulunduğu yapısal eşitlikleri değerlendirmek için güvenilirlik, birleşen geçerlilik ve ayrışan geçerlilik testleri uygulanmaktadır (Henseler vd., 2009; Hair vd., 2011).

Ölçeklerin *güvenilirliği*, cronbach alfa (CRA) ve birleşik güvenilirlik (CR) değerleri ile incelenmiştir. Bu kapsamda, söz konusu değerleri elde edebilmek için WarpPls paket programında testler icra edilmiş ve sonuçlar Tablo 4'te sunulmuştur. Güvenilirlik için 0.7 veya üstündeki CR ve CRA değerleri yeterli olarak değerlendirilmektedir (Hair vd., 2010:123; Bagozzi ve Yi, 1988). Elde edilen ve Tablo 4'te gösterilen güvenilirlik değerlerine göre, tüm CRA ve CR değerleri 0.7'nin üstündedir. Dolayısıyla, bu çalışmadaki tüm değişkenlerin kabul edilebilir bir güvenilirliğe sahip olduğu görülmüştür.

Değişkenlerin *birleşen (convergent)* ve *ayrışan (discriminant)* geçerlilikleri WarpPls programından elde edilen değerler vasıtası ile test edilmiştir. Birleşen geçerliliği test etmek amacıyla, açıklanan ortalama varyans (AVE) değerleri ve faktör yükleri incelenmiştir. Henseler vd. (2009), 0.5 değerinin AVE için sınır değer olduğunu belirtmektedirler. Tüm değişkenler için AVE değerlerinin 0.5'in üstünde olduğu Tablo 4'te görülmektedir. Ayrıca Tablo 3'te görüldüğü üzere tüm göstergelerin faktör yüklerinin 0.5 in üzerinde olması tüm değişkenler için birleşen geçerliliğin varlığını göstermektedir. Ayrışan geçerliliğin değerlendirilmesi kapsamında, Fornell&Larcker kriteri kullanılmıştır. Fornell&Larcker kriterine göre ayrışan geçerliliğin sağlanması için, her değişkenin AVE değerinin kare kökünün diğer değişkenlere ait olan korelasyonlarından yüksek olması gerekmektedir (Fornell ve Larcker, 1981). Tablo 4 incelendiğinde her bir değişken için söz konusu koşulun sağlandığı görülmektedir. Dolayısıyla, değişkenler arasında ayrışan geçerliliğin sağlandığı sonucuna varılmıştır.

Tablo 4: Güvenilirlik ve Geçerlilik Testleri

Dğşk.ler	Cronbach Alfa	Birleşik Güvenilirlik	AVE	Değişkenler arasındaki korelasyon ve AVE değerlerinin karekök değerleri				
				Etkililik	Etkinlik	Farklı.ma	Performans	İlişki Mem.
Etkililik	0,848	0,892	0,623	0,789				
Etkinlik	0,881	0,913	0,678	0,302	0,823			
Farklı.ma	0,891	0,917	0,647	0,323	0,452	0,804		
Performans	0,783	0,873	0,697	0,411	0,434	0,602	0,835	
İlişki Mem.	0,711	0,838	0,634	-0,051	-0,009	0,136	0,064	0,796

Not: Kalın olarak gösterilen sayılar değişkenlerin AVE değerlerinin kareköküdür.

Bu çalışmada kullanılan veriler ve değişkenler için tüm geçerlilik ve güvenilirlik testlerinden olumlu ve kabul edilebilir sonuçlar elde edildiğinden modelin geçerli ve güvenilir olduğuna karar verilmiş, yapısal eşitlik modelinin test edilmesine geçilmiştir.

3.5. Yapısal Eşitlik Modellemesi

Bu araştırma kapsamında kurulan yapısal eşitlik modeli, Kısmi En Küçük Kareler (Partial Least Squares - PLS) yöntemi ve Jackknifing Örnekleme Tekniği kullanılarak WarpPls istatistiksel programı ile çözümlenmiştir (Kock, 2015). PLS, değişkenlerin değişimlerini açıklamak için temel bileşen analizi yöntemini esas almaktadır. PLS tüm bağımsız elemanların yüklerini ve yol katsayılarını tahmin ederken önyargılı parametrelerden de kaçınmaktadır (Chin, 1998). En küçük kareler ile kovaryans tabanlı çözüm yöntemleri arasındaki fark, PLS'in ölçülen göstergeler arasındaki eşdeğer değişimlerden (covariance) ziyade göstergelerin değişkenler üzerindeki tahminlerini raporlamasıdır. Bu yönüyle aslında göstergelerin yol katsayısına olan katkısını bildirmektedir (Hair vd., 2010:753). Kullanılan Jackknifing Örnekleme Tekniği ise özellikle düşük örnekleme hacimlerinde daha iyi sonuçlar verebilmektedir (Kock, 2015). En az iki bacaklı yapısal eşitlik modellerinin çözümünde SPSS yetersiz kaldığı için ve örnekleme hacmi nispeten az olduğu için bu çalışmada WarpPls programı kapsamında Jackknifing Örnekleme Tekniği kullanılarak PLS analizi yapılmıştır.

Tablo 5'teki uyum indeksleri incelendiğinde, modelin eşik değerler dahilinde olduğu görülmektedir. Ortalama R² ve ortalama yol katsayısı 0.01 seviyesinde anlamlıdır. Tenenhaus goddness-of-fit (gof) indeksi bir modelin geçerlilik uyumunu gösterir (Tenenhaus vd., 2005). Gof değeri bu çalışmada 0.479 olarak elde edilmiş, sonuç olarak modelin iyi seviyede geçerlilik uyumu gösterdiği görülmüştür.

Tablo 5: Uyum Testleri ve Sonuçları

Uyum İndeksi	Sonuçlar	Kabul Sınırları	Kaynak
Ortalama Yol Katsayısı (APC)	0.326**		
Ortalama R ² Değeri (AARS)	0.317**		
Ortalama Blok VIF (AVIF)	1,241	Kabul <= 5, İdeal <= 3.3	(Hair vd., 2010)
Ortalama Tam VIF (AFVIF)	1,427	Kabul <= 5, İdeal <= 3.3	(Hair vd., 2010)
Tenenhaus GoF (GoF)	0,465	Küçük >= 0.1, Orta >= 0.25, Büyük >= 0.36	(Wetzels vd. 2009)

Not: “***” %01 seviyesinde anlamlılığı göstermektedir.

Bağımsız değişkenler arasında birden fazla güçlü bağ olması durumunda çoklu bağlantı sorunu (Multi-collinearity) söz konusu olmaktadır. Bu problem, değişkenlerin yol katsayılarına ilişkin katkı veya etkilerinin doğru saptanmasını engelleyebilir. Çoklu bağlantılar, değişkenler arasındaki korelasyon katsayılarının 0,9'dan büyük olması (Çokluk vd., 2014:35) veya Varyans Genişlik Faktörü (VIF - Variance Inflation Factor) değerlerinin 3'ün üzerinde olması durumunda analizlerde sorun teşkil edebilmektedir (Hair vd., 2010:200; Cenfetelli ve Bassellier, 2009). Bu nedenle modelde çoklu bağlantı sorunu olup olmadığı korelasyon katsayıları ve VIF değerleri ile sınanmıştır. Tablo 5'teki uyum indekslerinde belirtildiği üzere VIF değerleri 3 sınır değerinin altındadır. Ayrıca, her bir değişkenin bireysel VIF değerlerinin ise 1,034 ile 1,769 arasında değiştiği tespit edilmiştir. Bununla beraber, geçerlilik tablosunda görüleceği üzere 0,9'un üstünde korelasyon katsayısı bulunmamaktadır. Bu çerçevede modelin çoklu bağlantı sorununun olmadığına karar verilmiştir.

Tablo 6: Yapısal Eşitlik Modeline Ait Test Sonuçları ve Hipotez Değerlendirmeleri

Hipotez ve Nedenselliğin Yönü	Beta Değeri	Durum
Lojistik Etkililik → Lojistik Performans (H1)	0.194*	Kabul
Lojistik Etkinlik → Lojistik Performans (H2)	0.220*	Kabul
Lojistik Farklılaştırma → Lojistik Performans (H3)	0.478**	Kabul
Lojistik Performans → İlişki Memnuniyeti (H4)	0.413**	Kabul

Not: “***” 0,01 seviyesinde, “**” ise 0,05 seviyesinde anlamlılığı göstermektedir.

Yapısal eşitlik modellemesi testi sonucunda elde edilen yol katsayıları Tablo 6’da gösterilmiştir. Sonuçlara göre *lojistik etkililik* ve *lojistik etkinlik* yol katsayılarının anlamlılık seviyesi 0,05 seviyesinde iken *lojistik farklılaştırmanın* yol katsayısının anlamlılık seviyesi 0,01 seviyesinde gerçekleşmiştir. *Lojistik etkililik*, *lojistik etkinlik* ve *lojistik farklılaştırmanın lojistik performans* üzerindeki etkileri sırasıyla 0.194, 0.220 ve 0.478’tir. *Lojistik performansın ilişki memnuniyeti* üzerindeki etkisi ise 0.413 olup anlamlılık seviyesi 0.01’dir. Beta yol katsayılarının tamamı anlamlı olduğundan; H1, H2, H3 ve H4 hipotezleri kabul edilmiştir.

Regresyon analizleri neticesinde elde edilen düzeltilmiş R² katsayısı, bağımlı değişkenin yüzde kaçlık kısmının modeldeki bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını gösterir (Kalaycı, 2014:267). Bağımlı değişken olan lojistik performans üzerinde 0.472 değerinde, ilişki memnuniyeti üzerinde ise 0.162 değerinde düzeltilmiş R² katsayısı elde edilmiştir. %47 seviyesindeki düzeltilmiş R² katsayısı, lojistik performansın modeldeki bağımsız değişkenler tarafından yüksek oranda açıklandığını ifade etmektedir. R² değerleri, etki büyüklüğü değerleri (f²) ve tahmin düzeyi değerleri (Q²) ile birlikte aşağıdaki Tablo 7’de sunulmuştur.

Tablo 7: Yapısal Eşitlik Modeli Tahmin Yeteneği Katsayıları

	Etkililik	Etkinlik	Farklılaşma	Performans	Memnuniyet
Etki büyüklüğü	0,080	0,107	0,301	0,171	-
R ² Değeri	-	-	-	0,472	0,162
Q ² Değeri	-	-	-	0,490	0,166

4. Sonuç

4.1. Tartışma

Tedarik zincirlerindeki ilişkilerin yapısı yıllardır araştırılmakta ve halen birçok araştırmacı tarafından bu alana ilgi gösterilmektedir. İlişki memnuniyeti olgusu ise, işletme yönetiminde pazarlama süreçlerinin içerisinde incelenmekte, tedarik zincirlerindeki B2B bağlarını tanımlamada önemli bir kilometre taşı olarak görülmektedir.

Son dönemlerde işletmeler arasındaki ilişkiler değişiklik göstermekte, özellikle lojistik hizmetler bakımından uzun süreli ilişkiler veya ortaklık bağları kurulmaktadır.

Lojistik faaliyetlerin alanında uzman işletmelere devredilmesi, gerek rekabet avantajı kazanmak, gerekse müşteri memnuniyetini elde etmek amacıyla olsun son zamanlarda eğilim kazanan bir durum olmaktadır. Tedarik zincirlerindeki işletmelerin sıkça üçüncü ve dördüncü parti lojistik hizmet sağlayıcılarına faaliyetlerini devretmesi nedeni ile lojistik yönetimi ve performansı konuları hem uygulayıcılar hem de araştırmacılar için önemli bir odak noktası haline gelmektedir.

Tedarik zinciri alanındaki ilişki yapılarına ve lojistik konularına olan artan ilgiye paralel olarak bu çalışmada, lojistik performansın ilişki memnuniyetini nasıl etkilediği keşfedilmeye çalışılmıştır.

Bu kapsamda Türkiye’de faal olarak gemi inşa eden tersanelerdeki satın alma, tedarik zinciri veya lojistik birimlerinde çalışan personel hedef kitle olarak tayin edilmiş ve bu çalışma evreninden seçilen bir örnekleme anket uygulanarak veri toplanmıştır. Toplanan veriler analize tabi tutularak sonuçlar yorumlanmıştır.

Yapısal eşitlik modellemesi testi sonucunda elde edilen yol katsayılarına göre, lojistik performans unsurlarından lojistik etkililik, etkinlik ve farklılaştırma değişkenlerinin lojistik performans üzerindeki etkilerinin sırasıyla 0,194 ($p<0,05$), 0,220 ($p<0,05$) ve 0,478 ($p<0,01$) olduğu görülmüştür. Elde edilen değerlerin anlamlı olması, Fugate vd. (2010) ve Bobbitt (2004) tarafından elde edilen sonuçları doğrulamıştır. Netice olarak tersanelere lojistik hizmet sunan işletmeler tarafından örgütsel stratejiler tasarlanırken sadece bir boyuta yönelmemeleri, etkililik, etkinlik ve farklılaştırma arasında bir ödün vermeden bu üç boyuta da önem vermeleri gerektiği ortaya konulmuştur. Lojistik faaliyetlerini aynı anda etkili, etkin ve farklılaşmış hale getirmeye yönelik olarak yöneticiler, yenilikçi olmalı ve zorlukları aşacak yeni stratejiler geliştirmelidirler.

Lojistik her geçen gün daha çok firmanın odak noktası haline geldikçe lojistik faaliyetler, maliyet esaslılıktan, karlılığı artıran ve işletmeleri farklılaştıran bir fonksiyon haline gelmektedir. Farklılaştırmanın etkililik ve etkinliğe göre daha yüksek bir etkiye sahip olması, rakip firmaların lojistik süreçlerinin anlaşılabilir olarak onlara göre farklı ve önde olmanın ne kadar önemli olduğunu göstermektedir. Bu durum, tersane sektöründe faaliyet gösteren lojistik hizmet sağlayıcılarının sistematik olarak diğer işletmelerin lojistik faaliyetlerini araştırması ve kendileri ile karşılaştırması gerektiğini ortaya koymaktadır. Özellikle tersanelerin işlenmiş çelik malzemesini sıkça tedarik ettiği göz önünde bulundurulursa bu malzemeye yönelik farklılaştırılmış lojistik hizmet ve çözümler sunan işletmelerin sürdürülebilir, uzun vadeli ve devamlılığı olan bir iş ilişkisine sahip olabileceği değerlendirilmektedir.

Barry vd. (2008) yaptıkları çalışmada varolan müşterinin elde tutulmasının önemine değinmiş, memnuniyet ortamının yaratılmasında, değer yaratımının, müşteri güveni oluşturmanın ve beklentilerin üzerine çıkmanın bu rolü üstlendiğini belirtmiştir. Bu anlamda farklılaştırmanın performans ve dolaylı olarak ilişki memnuniyeti üzerinde etkisi olması beklenen bir sonuçtur. Çünkü memnuniyet, beklentilerin üstünde bir hizmet sunumunda elde edilen bir çıktıdır. Dolayısıyla işletmeler farklılaştırılmış hizmetler sunarak memnuniyet yaratır ve kurulan bağların devamlılığını sağlar.

Diğer taraftan modelde kullanılan bağımsız değişkenlerin lojistik performansını oluşturan üç boyutlu yapısı, 0,472 değerinde düzeltilmiş R^2 katsayısı oluşturmakta, Fugate vd. (2010) tarafından yapılan çalışmayı doğrulamaktadır. Elde edilen bu sonuç etkililik, etkinlik ve farklılaştırmanın lojistik performansın önemli faktörlerinden olduğunu göstermektedir.

Yapısal eşitlik modellemesi testinden elde edilen sonuçlara göre, lojistik performans değişkeninin ilişki memnuniyeti üzerindeki etkisinin, $p < 0,01$ anlamlılık seviyesinde $\beta = 0,413$ yol katsayısına sahip olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuç, literatürde gerçekleştirilen benzer çalışmalar ile uyumlu bir görüntü sergilemektedir. Yu vd. (2013) tarafından Çin’de çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren dağıtım kanallarında, Chu ve Wang (2012) tarafından Çin Lojistik ve Tedarik Federasyonu üyeleri üzerinde ve Piboonrungronj ve Disney (2012) tarafından Tayland turizm sektöründe gerçekleştirilen araştırmalarda aynı yönde sonuçlar elde edilmiştir. Bununla beraber ilişki memnuniyeti üzerinde 0,162 olarak elde edilen nispeten düşük düzeltilmiş R^2 değeri, ilişki memnuniyetinin açıklanmasında başka değişkenlerin de etkili olduğunu göstermektedir. Elde edilen bu değer, ilişki memnuniyetini açıklamada sadece lojistik performansın yetersiz olduğunu göstermektedir. İlişki memnuniyetini tesis etme sürecinde güven, imaj, ürün/hizmet performansı, iletişim gibi ilişki memnuniyetinin diğer faktörlerini de göz ardı etmemek suretiyle açıklama yüzdesinin artırılabilirliği değerlendirilmektedir.

Lojistik performans değişkeninin ilişki memnuniyeti üzerindeki anlamlı etkisi, tersaneler tarafından temin edilen lojistik hizmetin performansının, işletmeler arasındaki ilişkilerin kuvvetini ve devamlılığını etkilediğini göstermektedir. Ha vd. (2011) tarafından belirtildiği gibi tedarik zincirlerinde işbirliğinin önemli sürücülerinden olan örgütsel performans sürdürüldüğü takdirde, kalıcı büyüme ve gelişmenin önü açılmış olacaktır.

Martin Christopher'ın "gelecekte rakebet ürünlerde veya ülkelerde değil, kullanılan tedarik zincirlerinde olacaktır" sözü göz önüne alındığında, özellikle lojistik hizmet sağlayıcı firmaların rekabet güçlerini koruyabilmek için lojistik kabiliyetlerine yönelik olarak performans seviyelerini gözlemlemeleri ve sürekli artırmaları gerektiği değerlendirilmektedir.

Sonuç olarak, bu araştırma kapsamında önerilen model ve modele yönelik olarak toplanan verilerin analizi ile elde edilen sonuçların, bilim ve iş dünyasına çeşitli katkılar sağlayacağı değerlendirilmektedir. Bunlardan ilki; elde edilen R^2 değeri gözönüne alındığında etkililik, etkinlik ve farklılaştırma kavramlarının, birer lojistik performans bileşeni olarak tanımlanmasının uygun olduğudur. Diğer taraftan lojistik farklılaştırma değişkeninin gösterdiği yüksek beta katsayısı, rekabetin çok sert gerçekleştiği günümüzde farklılaşma fikrinin, tersaneler açısından da vazgeçilmez bir performans unsuru olarak görüldüğünü göstermiştir. Bir diğer önemli bulgu ise lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerindeki büyük orandaki etkisidir. Analiz sonucunda elde edilen bu etki, gemi inşa sektöründeki tedarik zincirlerinde sunulan lojistik hizmetin performans seviyesinin, işletmeler arası kurulan dinamik ve sürekli esneklik gerektiren ilişkilerin korunmasında ve geliştirilmesindeki rolünü gözler önüne sermektedir.

Bu kapsamda, tedarik zincirleri bünyesindeki lojistik hizmet sağlayıcılarının, özellikle gemi inşa sektöründeki lojistik performans seviyelerini sürekli gözlem altında tutması ve kontrol etmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Bu çalışmanın özellikle tedarik zincirleri üzerine çalışan akademisyenlere, yapacakları çalışmalarda lojistik performans konusunda farklı bir bakış açısı sağlayacağı, tedarik zincirlerinin sadece lojistik departmanlarından değil aynı zamanda pazarlama gibi başka bölümler tarafından da doğrudan etkilendiğini görme açısından yardımcı olacağı, gemi inşa sektöründeki uygulayıcılara ise, lojistik performansın ölçülmesinin ne derece önemli olduğunun belirtilmesi açısından faydalı olacağı umulmaktadır.

4.2. Kısıtlamalar ve Gelecek Çalışmalar için Öneriler

Lojistik performansın ilişki memnuniyeti üzerindeki 0,162 olarak belirlenen düşük düzeltilmiş R^2 değeri, ilişki memnuniyetini etkileyen farklı etmenlerin de olduğunu göstermektedir. Elde edilen düşük düzeltilmiş R^2 değeri ile bağlantılı olarak, ileride yapılacak çalışmalarda bağımlı değişken olan ilişki memnuniyetinin araştırılmasında lojistik performansın haricinde güven, imaj, ürün/hizmet performansı, iletişim gibi farklı etmenlerin kullanılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

Bağımlı değişken olan ilişki memnuniyeti, güven ve bağlılık ile birlikte ilişki kalitesinin üç alt boyutundan birisidir (Crosby vd. 1990; Wulf vd. 2001). Bağımlı değişken olarak ilişki kalitesinin tercih edilmesi ve daha geniş kapsamlı bir çalışma yapılması, konunun daha anlamlı ve güçlü bir şekilde anlaşılmasını sağlayacaktır.

Lojistik ve pazarlama özellikle üretim işletmelerinin temel faaliyet alanlarındandır. Bobbitt (2004), doktora tezinde gelecek çalışmalarda lojistik performansın pazarlama ile olan ilişkilerinin de göz önünde bulundurularak çalışma alanının genişletilmesini önermiştir. Bağımlı değişken olan ilişki memnuniyeti bu anlamda çalışmada önemli bir rol oynamıştır. Bu nedenle, lojistik performansın yanı sıra özellikle tedarik zincirinde pazarlama yönetimi kapsamındaki kavramların da etkilerinin araştırılması, zincir içerisindeki üyelerin ilişki yapısını etkileyen unsurların daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır.

Araştırma kapsamında önerilen modelin değişkenleri ve verilerin toplandığı hedef çalışma evreni göz önüne alındığında bu araştırma çeşitli kısıtlamalara sahiptir. Elde edilen sonuçlara göre ilişki memnuniyetinin açıklanmasında lojistik performans yetersiz kalmıştır. Başka faktörlerin araştırmaya dahil edilerek ilişki memnuniyetini etkileyen etmenlerin daha kapsamlı bir şekilde tespit edilebileceği değerlendirilmektedir. Diğer kısıt ise çalışma evreni ile ilgilidir.

Bu araştırmada tersanelerdeki satınalma, tedarik zinciri ve lojistik çalışanlarının tercih edilmiş ve GİSBİR üye katalogundaki 70 tesisten sadece 22'sinin örnekleme yer alabilmiş olması çalışma evreni ile ilgili kısıtı oluşturmaktadır. İleriki çalışmalarda, pazarlama, üretim gibi farklı departmanlardaki çalışanların da örnekleme dahil edilmesi suretiyle çalışmanın genişletilmesinin uygun olabileceği değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Adjei, M.T., Stephanie, M. N. and Charles, H. N. (2010).** The influence of C2C communications in online brandcommunities on customer purchase behavior. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 38(5), 634-653.
- Bagozzi, R. P. and Yi, Y. (1988).** On the Evaluation of Structural Equation Models, *Journal of Academy of Marketing Science*, 16(1), 74-94.
- Barry, J. M., Dion, P. and Johnson, W., (2008).** A Cross-Cultural Examination of Relationship Strength in B2B Services, *Journal of Services Marketing*, 22(2), 114 – 135.
- Bobbitt, L. M., (2004).** An Examination of the Logistics Leverage Process: Implications for Marketing Strategy and Competitive Advantage. Doktora Tezi, University of Tennessee, Knoxville.
- Bowersox, D. J., (1990).** The Strategic Benefits of Logistics Alliances, *Harvard Business Review*, 68(4), 36–45.
- Cenfetelli, R. T. and Bassellier, G., (2009).** Interpretation of Formative Measurement in Information Systems Research, *Mis Quarterly*, 689-707.
- Chin, W. W., (1998).** The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling, In: G. A. Marcoulides (Ed.), *Modern Methods for Business Research*, 295(2), 295-336.
- Chow, G., Heaver, T. D. and Henriksson, L. E. (1994).** Logistics Performance: Definition and Measurement, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 24(1), 17-28.
- Chu, Z. and Wang, Q., (2012).** Drivers of Relationship Quality in Logistics Outsourcing in China, *Journal of Supply Chain Management*, 48(3), 78-96.
- Crosby, L. A., Evans, K. R. and Cowles, D. (1990).** Relationship Quality in Services Selling: an Interpersonal Influence Perspective, *The Journal of Marketing*, 55(3), 68-81.
- okluk, ., şekercioğlu, G. ve Bykztrk, ř., (2014).** Sosyal Bilimler İçin ok Değişkenli İstatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları, 3. Baskı, Ankara, Pegem Akademi.
- Doran, D., Thomas, P. and Caldwell, N., (2005).** Examining Buyer-Supplier Relationships Within a Service Sector Context, *Supply Chain Management: An International Journal*, 10(4), 272-277.
- Duffy, R. and Fearnly, A., (2004).** The Impact of Supply Chain Partnership on Supply Performance, *International Journal of Logistics Management*, 15(1), 57-72.
- Fornell, C. and Larcker, D. F. (1981).** Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Fugate, B. S., Mentzer, J. T. and Stank, T. P., (2010).** Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, and Differentiation, *Journal of Business Logistics*, 31(1), 43-62.
- Gardner, J. and Cooper, M., (1994).** Partnerships: a Natural Evolution in Logistics, *Journal of Business Logistics*, 13(2), 121–144.
- GISBİR, 2015a.** Gemi İnaş Sanayicileri Birliği ye Katalogu <http://www.gisbir.org/katalog/>
- GISBİR, 2015b.** Gemi İnaş Sanayisinin Durumu, http://www.denizticaretodasi.org.tr/Shared%20Documents/Deniz%20Ticaret%20Dergisi/eksayi_15.pdf
- Gleason, J. M. and Barnum, D. T., (1986).** Toward Valid Measures of Public Sector Productivity: Performance Measures in Urban Transit, *Management Science*, 28(4), 379-386.
- Golafshani, N. (2003).** Understanding Reliability and Validity in Qualitative Research, *The Qualitative Report*, 8(4), 597–607.
- Golicic, S. L. and Mentzer, J. T., (2006).** An Empirical Examination of Relationship Magnitude, *Journal of Business Logistics*, 27(1), 81-108.

- Gunasekaran, A. and Kobu, B., (2007).** Performance Measures and Metrics in Logistics and Supply Chain Management: a Review of Recent Literature (1995–2004) for Research and Applications, *International Journal of Production Research*, 45(12), 2819-2840.
- Ha, B. C., Park, Y. K. and Cho, S., (2011).** Suppliers' Affective Trust and Trust in Competency in Buyers: Its Effect on Collaboration and Logistics Efficiency, *International Journal of Operations & Production Management*, 31(1), 56-77.
- Hair, J. F. Jr., Black, W. C., Babin, B. J. and Anderson, R. E., (2010).** Multivariate Data Analysis. 7. Baskı, New Jersey, Pearson Education,
- Hair, J. F., Ringle, C. M. and Sarstedt, M., (2011).** PLS-SEM: Indeed a Silver Bullet?, *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139-152.
- Halbesleben, J. R. and Whitman, M. V., (2013).** Evaluating Survey Quality in Health Services Research: a Decision Framework for Assessing Nonresponse Bias, *Health Services Research*, 48(3), 913-930.
- Henseler, J., Ringle, C. M. and Sinkovics, R. R., (2009).** The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. *Advances in International Marketing*, 20(1), 277–319.
- Kalaycı, Ş., (2014).** SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, 6.Baskı, Ankara, Asil Yayın Dağıtım.
- Kannan, V.R. and Tan, K.C. (2004).** Supplier Alliance: Differences in Attitudes to Supplier and Quality Management of Adapters and Non-Adapters, *International Journal of Supply Chain Management*, 9(4), 279-286.
- Katz, D. and Kahn, R.L., (1978).** The Social Psychology of Organizations, New York, John Wiley & Sons.
- Kenyon, G. N. and Mary J. M., (2011).** Success Factors and Cost Management Strategies For Logistics Outsourcing, *Journal of Management and Marketing Research*, 7(1), 1-17.
- Kline, R. B., (2011).** Principles and Practice of Structural Equation Modeling. New York, Guilford Publications.
- Kock, N., (2015).** WarpPLS 5.0 User Manual. Texas, ScriptWarp Systems.
- Langley Jr, C. J. and Holcomb, M. C., (1992).** Creating Logistics Customer Value, *Journal of Business Logistics*, 13(2), p. 1.
- Leuthesser, L. (1997).** Supplier Relational Behavior: An Empirical Assessment. *Industrial Marketing Management*, 26(3), 245-254.
- Lewis, E. F., Hardy, M. and Snaith, B., (2013).** An Analysis of Survey Reporting in the Imaging Professions: is the Issue of Non-Response Bias Being Adequately Addressed? *Radiography*, 19(3), 240-245.
- Lo, V. H. Y. and Yeung, A. (2006).** Managing Quality Effectively in Supply Chain: a Preliminary Study, *Supply Chain Management: An International Journal*, 11(3), 208-215.
- Matopoulos, A., Vlachopoulou, M., Manthou, V. and Manos, B. (2007).** A Conceptual Framework for Supply Chain Collaboration: Empirical Evidence from the Agri-Food Industry, *Supply Chain Management: An International Journal*, 12(3), 177-186.
- McKinnon, A. C., (2003).** Outsourcing the Logistics Function, *Global Logistics and Distribution Planning*, ed. Waters, D, Kogan Page, London.
- Mello, M. H. and Strandhagen, J. O. (2011).** Supply Chain Management in the Shipbuilding Industry: Challenges and Perspectives. Proceedings of the Institution of Mechanical Engineers, Part M: *Journal of Engineering for the Maritime Environment*, 225(3), 261-270.
- Menachemi, N., (2010).** Assessing Response Bias in a Web Survey at a University Faculty, *Evaluation & Research in Education*. 24(1), 5-15.
- Mentzer, J. T. and Konrad, B. P., (1991).** An Efficiency/Effectiveness Approach to Logistics Performance Analysis, *Journal of Business Logistics*, 12(1), 33-61.
- Mentzer, J. T., Min, S. and Michelle B. L., (2004).** Toward a Unified Theory of Logistics, *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 34(8), 606-627.
- Morash, E. A., (2001).** Supply Chain Strategies, Capabilities, and Performance, *Transportation Journal*, 41(1), 37-54.

- Murphy, P. R. Jr. and Knemeyer, M. A., (2015).** Contemporary Logistics, 11.Baskı, (Çeviri, Nobel Akademik, 2016), England, Prentice Hall.
- Nulty, D. D. (2008).** The Adequacy of Response Rates to Online and Paper Surveys: What Can Be Done?, Assessment and Evaluation in Higher Education, 33(3), 301-314.
- Ostroff, C. and Schmitt, N., (1993).** Configurations of Organizational Effectiveness and Efficiency, *Academy of Management Journal*, 36(6), 1345-1361.
- Piboonrungrroj, P. and Disney, S. M., (2012).** Supply Chain Collaboration, Inter-Firm Trust and Logistics Performance: Evidence from the Tourism Sector, SSRN, <https://ssrn.com/abstract=2050703>.
- Rahaman, M. M., Abdullah, M. and Rahman, A., (2011).** Measuring Service Quality Using Servqual Model: A Study on PCBs (Private Commercial Banks) in Bangladesh, *Business Management Dynamics*, 1(1), 1- 11.
- Smith, J. B. and Barclay, D. W., (1997).** The Effects of Organizational Differences and Trust on the Effectiveness of Selling Partner Relationships, *The Journal of Marketing*, 61(1), 3-21.
- Smith, C. D., (2000).** Assessing the Value of Improved Forecasting Management, Doktora Tezi, The University of Tennessee, Knoxville, US.
- Sornsri, S., (2018).** Antecedents and Consequences of Relationship Quality: A Study on Private Hospitals in Thailand, *AU Journal of Management*, 13(1), 41-65.
- Srbotic, A. and Ruzzier, M., (2012).** Logistics Outsourcing: Lessons from Case Studies, *Managing Global Transitions*, 10(2), 205-225.
- Tanyaş, M. and Serdar, S. A., (2003).** Comparison of Quality Performance Criteria of Logistics Service Providers and Those of Their Customers. In Proceedings of International Logistics Congress.
- Tenenhaus, M., Vinzi, V. E., Chatelin, Y. M. and Lauro, C., (2005).** PLS Path Modeling, *Computational Statistics & Data Analysis*, 48(1), 159-205.
- Van der Meulen, P. R. H. and Spijkerman, G., (1985).** The Logistics Input-Output Model and its Application, *International Journal of Physical Distribution and Materials Management*, 15(3), 17-25.
- Waters, D. (2003).** Logistics: An Introduction To Supply Chain Management, 1. Baskı, New York, Palgrave Macmillan.
- Wernerfelt, B. (1984).** A Resource-Based View of the Firm, *Strategic Management Journal*, 5(2), 171-180.
- Wetzels, M., Odekerken-Schroder, G. and Van Oppen, C., (2009).** Using PLS Path Modeling for Assessing Hierarchical Construct Models: Guidelines and Empirical Illustration, *MIS Quarterly*, 33(1), 177-196.
- Williamson, K. C., Spitzer Jr. D. M. and Bloomberg, D. J., (1990).** Modern Logistics Systems: Theory and Practice, *Journal of Business Logistics*, 11(2), p. 65.
- Wulf, K. D., Odekerken-Schröder, G. and Iacobucci, D., (2001).** Investments In Consumer Relationships: a Cross-Country and Cross-Industry Exploration, *Journal of Marketing*, 65(4), 33-50.
- Yıldız, A., (2008).** Türkiye’de Tersanelerin Tarihi ve Gemi İnşa Sanayisinin Gelişimi, *Mühendis ve Makine*, 49(578), s. 23-47.
- Yu, K., Cadeaux, J. and Song, H., (2013).** Distribution Channel Network and Relational Performance: The Intervening Mechanism of Adaptive Distribution Flexibility, *Decision Sciences Journal*, 44(5), 915-950.