

LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ BİLEŞENLERİNİN TEDARİKÇİ SEÇİM TERCİHLERİ ÜZERİNE ETKİSİ: HEPSİBURADA.COM SİTESİ MÜŞTERİ YORUMLARI İÇERİK ANALİZİ

THE EFFECT OF LOGISTICS SERVICE QUALITY COMPONENTS ON SUPPLIER
SELECTION PREFERENCES: CONTENT ANALYSIS OF CUSTOMER REVIEWS ON
HEPSİBURADA.COM

Kadir Kaan GÖNCÜ¹

Öz

Oyun kurallarını belirleyen en büyük aktör: "Tüketici". Müşteri istek ve beklentilerini dikkate almadan arz edilen hiçbir mal veya hizmet ürününün piyasada tutunma şansının olmadığı net bir şekilde görülmektedir. Klasik pazarlama anlayışının "Ne üretirim onu satarım" şeklinde sloganlaşan yaklaşımı, tüketicilerin deneyimlerini rahatlıkla paylaştıkları modern iletişim dünyasında artık eskisi kadar rağbet görmemektedir. Pandemi dönemiyle birlikte talep seviyesi dikkat çekici bir oranda artan internet alışverişlerine ait müşteri deneyimleri incelendiğinde, ürünlerin teknik özellikleri ve niteliklerinin yanısıra tedarikçilerle yaşanan olumlu veya olumsuz tecrübelerle ait yorumlarının da önemli bir seviyede olduğu görülmektedir. Bu çalışmada, müşteri istek ve beklentilerini karşılama düzeyi olarak ifade edilen kalite kavramına ait önemli bir boyut olarak tanımlanan "Lojistik hizmet kalitesi" bileşenlerine ait tüketici yorumları üzerinden bir nitel içerik analizi yapmak ve ilgili alanda faaliyet gösteren işletmelere bir yol haritası oluşturmak amaçlanmaktadır. Çalışmada gerçekleştirilen sistematik literatür araştırması iki aşamalı planlanmıştır; ilk aşamada alanyazın içerisinde araştırma yapılan konuya ilişkin çalışmalarda kullanılan anahtar kelimelerin tercih sıklıkları ve ilişkileri bir bibliyometrik analiz ile belirlenmiş, sonraki aşamada ise bu belirlenen anahtar kelimelerin tüm veritabanlarında sistematik olarak taraması gerçekleştirilmiştir. Analiz sonucunda, müşteri yorumları içerisindeki kodlamalar incelendiğinde; Teslimat hızı (143), Paketleme kalitesi (92) ve Tedarikçi güvenilirliği (85) kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Çakışan kodlar yorumlandığında ise; Teslimat hızı ve Paketleme kalitesi kodlarının metin içerisinde aynı yorumda 22 defa birlikte yer aldığı, Teslimat hızı ile Sorunsuz teslimat kodlarının 15 defa ve Teslimat hızı ile Tedarikçi güvenilirliği kodlarının ise 13 defa birlikte yer aldığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Lojistik Hizmet Kalitesi, Tedarikçi Seçimi, İçerik Analizi, Lojistik

Abstract

The biggest actor that determines the rules of the game: "Consumer". It can be clearly seen that no good or service product offered without considering customer requests and expectations has a chance to hold on to the market. In the modern communication world, where consumers share their experiences easily, the sloganized of the classical marketing approach, "I sell what I produce", is no longer as popular as it used to be. When the customer experiences of internet shopping, the demand level of which has increased at a remarkable rate with the pandemic, are examined, it is seen that the comments regarding the positive or negative experiences with the suppliers are at a significant level, as well as the technical features and qualities of the products. This study aims to make a qualitative content analysis and to create a roadmap for businesses operating in the relevant fields, based on consumer comments on the "Logistics service quality" components, which is defined as an important dimension of the concept of quality, which we can express as the level of meeting customer demands and expectations. The systematic literature research carried out in the study was planned in two stages. In the first stage, the frequency of preference and relations of the keywords used in the studies on the subject of the research in the literature were determined by a bibliometric analysis, and in the next stage, these determined keywords were systematically scanned in all databases. As a result of the analysis, when the encodings in the customer comments are examined; Delivery speed (143), Packaging quality (92) and Supplier reliability (85) criteria are listed respectively. When the conflicting codes are interpreted; it is seen that the codes of Delivery speed and Packaging quality are included 22 times together in the same comment text, Delivery speed and Trouble-free delivery codes are 15 times, and Delivery speed and Supplier reliability codes are 13 times together.

Keywords: Logistics Service Quality, Supplier Selection, Content Analysis, Logistics

¹ Öğr. Gör. Dr., Trakya Üniversitesi, Edirne Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, kkaangoncu@trakya.edu.tr, Orcid: 0000-0002-4810-6336

Makale Türü: Araştırma Makalesi – Geliş Tarihi: 19.09.2023 – Kabul Tarihi: 01.01.2024

DOI:10.17755/esoder.1363159

Atf için: *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 2024;23(90): 611-626

Bu çalışma Creative Commons Atf-Gayri Ticari 4.0 (CC BY-NC 4.0) kapsamında açık erişimli bir makedir.



This work is an open access article under [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) (CC BY-NC 4.0).

1. GİRİŞ

Tüketici üzerinde tatmin sağlanması amacı ile oluşturulan fiziksel dağıtım ve tedarik uygulamalarındaki kalite, lojistik hizmet kalitesi olarak ifade edilmektedir. Birçok yönden müşteri memnuniyeti ve sadakatine etki eden bir unsur olan lojistik hizmet kalitesine ilişkin işletme performansı, tedarikçi tercihini doğrudan etkileyen bir öge olarak akademik çevrenin dikkatini çekmiştir.

Türkiye'nin, ziyaretçi ve satış verimliliği açısından yüksek potansiyele sahip bir çevrimiçi alışveriş sitesinde gerçekleştirilen içerik analizinde, kullanıcı yorumlarının değerlendirilmesi için ürün tercihi olarak bir cep telefonu modeli kullanılmıştır. Ürünün cep telefonu olarak belirlenmesinin temel sebepleri arasında; cinsiyet, yaş grubu, gelir seviyesi gibi ayırıcı kriterlerin bulunmayışı gelmektedir. Bu ayrımı mümkün kılabilmek adına ürün tercih edilirken çevrimiçi alışveriş sitesinde, hakkında en çok yorum yapılan telefon modeli kullanılmış ve varsayılan sıralama tipinde karşılaşılan ilk 400 yorum analiz edilmiştir. Söz konusu telefon modeli hakkında çalışma yapılmaya başlandığı 23/04/2023 tarihi itibarıyla 22266 yorum bulunmaktadır.

Çalışmada gerçekleştirilen sistematik literatür araştırması iki aşamalı planlanmıştır; ilk aşamada alanyazın içerisinde araştırma yapılan konuya ilişkin çalışmalarda kullanılan anahtar kelimelerin tercih sıklıkları ve ilişkileri bir bibliyometrik analiz ile belirlenmiş, sonraki aşamada ise bu belirlenen anahtar kelimelerin tüm veritabanlarında sistematik olarak taraması yapılmıştır.

Çalışmanın ana amacı, lojistik hizmet kalitesinin bileşenlerini oluşturan boyutları referans alarak nitel bir analiz yapmak ve ilgili alanda faaliyet gösteren işletmelere yol haritası oluşturacak kriterlerin ağırlıklarını yorumlamaktır.

Çalışmada, nitel içerik analizi kullanılmış olup verilerin kodlanarak yorumlanabilmesi amacıyla MAXQDA Analytics Pro programı tercih edilmiştir.

2. TEDARİK ZİNCİRİ YÖNETİMİ

Tedarik Zinciri Yönetimi (TZY); müşterilerin doğru ürüne, doğru yer ve zamanda, doğru fiyata, mümkün olduğunca düşük maliyet ile ulaşmasını sağlayan; malzeme, para ve bilgi akışının tümleşik yönetimidir (Sen, 2006). Tedarik Zinciri (TZ); süreç içinde kullanılan gereçlerin elde edimiyle başlayıp malzemenin tüketim ürünü haline getirilmesi ve tüm bu ürünlerin son kullanıcılara dağıtımını işleminin yapıldığı bir ağ olarak tanımlanmaktadır (Min & Zhou, 2002).

Tedarik zinciri yönetiminin hedefi, bir şirketin iç kaynaklarını dış kaynaklarla bütünleştirerek verimli çalışmasını sağlamaktır. Amaç; daha iyi üretim kapasitesi, pazar duyarlılığı ve müşteri-tedarikçi ilişkileri gibi şirketin genel performansını teşkil eden değerlerin artırılmasıdır. TZY'yle, hammadde tedarikinden ürün imalatına ve nihai ürünlerin tüketicilere dağıtılmasına kadar TZ boyunca bilinçli kararların oranı artırılabilir (Alkusal, 2006).

2.1. Tedarikçi Seçimi

Tedarikçi seçiminde kullanılan kriterlere ilişkin önem seviyeleri, üretim sistemlerinde ve müşteri beklentileri özelinde ortaya çıkan farklılıklar sonucunda değişim göstermiştir. Örneğin: Tam Zamanında Üretim/Just In Time (JIT) benzeri üretim yaklaşımlarında; teslimatta güvenilirlik ve üretim kalitesi benzeri kriterler, en az fiyat kriteri seviyesinde önem taşımaktadır (Weber, Current & Desai, 2000).

3. LOJİSTİK HİZMET KALİTESİ

Ürüne ilişkin tüketici tatmini sağlamak amaçlı sürdürülen tedarik uygulamaları ve fiziksel dağıtımına ilişkin kalite, lojistik hizmet kalitesi olarak tanımlanmaktadır. Lojistik hizmet kalitesi, hizmet üreten işletmeyle dış kaynak kullanımını tercih eden işletme arasında, gelecek dönemlere yönelik gelişim elde edilebilmek ve iki yönlü performans artışı sağlamak için son derece önemli olup aynı zamanda iki işletme için de tüketici beklentileriyle aynı doğrultuda pozitif bir müşteri algısının geliştirilmesi, bağlılık ve sadakat sağlanması açısından da oldukça önemlidir. Tüketiciler, uzun vadeli sağlam ilişkilerin kurulması ve kesintisiz bir etkileşimin sonucunda işletmeye sadakat ve bağlılık göstermektedir. Lojistik hizmet kalitesi, birçok yönü ile müşteri memnuniyeti ve sadakatine etki eden bir unsurdur. Özellikle de; güvenilirlik, hız ve hizmet sunumunun kalitesi, olumlu etkilerin oluşumuna büyük oranlı katkı sağlamaktadır (İlhan, 2021).

Rakiplerine karşı avantaj sağlamak isteyen işletmeler için hizmet kalitesi, önemli bir destek noktasını oluşturmakta, müşteri memnuniyeti sağlama ve müşteri tutma gibi konular açısından tüketicinin satın alma karar sürecinde olumlu bir etkisi vardır (Karadeniz & Işık, 2014).

4. LİTERATÜR

Sistemik literatür çalışması iki aşamalı olarak gerçekleştirilmiş olup; ilk aşamada alanyazın içerisinde araştırma yapılan konuya ilişkin çalışmalarda kullanılan anahtar kelimelerin tercih sıklıkları ve ilişkileri bir bibliyometrik analiz ile belirlenmiş, sonraki aşamada ise bu belirlenen anahtar kelimelerin tüm veritabanlarında sistemik olarak incelemesi yapılmıştır.

4.1. Bibliyometrik Analiz

Bibliyometrik analiz, aşağıda belirlenen kelime gruplarıyla ilişkili bulunan çalışmaları kapsayacak şekilde "Web of Science" ve "Scopus" veritabanlarından alınan çıktılar kullanılarak VOSviewer programı ile gerçekleştirilmiştir.

"Lojistik Hizmet Kalitesi" OR "Logistics Service Quality" (Web of Science: 229 Makale)



Şekil 1: Web of Science veritabanı anahtar kelime analizi

"Lojistik Hizmet Kalitesi" OR "Logistics Service Quality" (Scopus: 309 Makale)



Şekil 2: Scopus veritabanı anahtar kelime analizi

4.2. Literatür Analizi

Kapsamlı bir literatür incelemesi yapabilmek amacıyla geniş ölçekli bir çalışma yürütülmüş ve: Scopus, Science Citation Index, ScienceDirect, Social Sciences Citation Index, IEEE Xplore Digital Library, Arts & Humanities Citation Index, British Library EThOS, Emerald Insight, Springer Nature eBooks veritabanları seçilerek 2003-2023 yılları arasında tam metnine erişilebilen hakemli akademik dergilerde Türkçe ve İngilizce dillerinde yayınlanmış çalışmalara ilişkin bir araştırma yapılmıştır.

Geniş ölçekli ve tarafsız bir yazın seçimi yapabilmek amacıyla; "lojistik hizmet kalitesi", "logistic service quality", "logistics service quality", "müşteri sadakati", "customer loyalty", "müşteri memnuniyeti" ve "customer satisfaction" anahtar kelimeleri kullanılmıştır. EBSCOhost sistem altyapısı kullanılarak belirlenen veritabanlarında ve belirlenen zaman aralıklarında anahtar kelimelerle belirlenmiş filtreleme kısıtlarına göre yapılan taramalar sonucu ortaya çıkan yazın sayıları aşağıdaki gibidir (Anahtar kelimeler yazınların "Title/Başlık", "Abstract/Özet" ve "Keywords/Anahtar Kelime" kısımlarında aranmıştır).

("lojistik hizmet kalitesi" OR "logistic service quality" OR "logistics service quality") AND ("müşteri sadakati" OR "customer loyalty" OR "müşteri memnuniyeti" OR "customer satisfaction") anahtar kelimeleri kullanılarak ulaşılan ve incelemeye alınan makale sayısı 39 adettir.

Tablo 1: Literatür Tablosu

Yazarlar ve Yıl	Açıklama
(Mentzer, Myers & Cheung, 2004)	Lojistik hizmet müşterilerinin yatay ve dikey sınıflamalarını belirlemek için LSQ bileşenlerinin kullanılabileceği ve kültürel-organizasyonel özelliklerin LSQ-müşteri memnuniyeti ilişkisini değiştirebileceğinin savunulduğu bir çalışma.
(Chow, Choy, Lee & Lam, 2007)	Bilgi iletişim ve karar destek teknolojilerinin karar verme sürecine yardımcı olacak şekilde yerleştirmek için akıllı bir Karar Destek Sisteminin, yani Bilgi ve Analitik Tabanlı Akıllı Sistemin kullanımının açıklandığı bir çalışma.

- (Gil Saura, Ruiz Molina & Servera Frances, 2008) Önerilen yapısal eşitlik modellerinin ampirik olarak iki farklı örnekleme test edildiği, teknolojinin, lojistik hizmet kalitesi üzerindeki etkisini inceleyerek pazarlama kanalının farklı düzeylerinde müşteri memnuniyeti ve sadakati açısından firma sonuçları üzerindeki etkilerinin analiz edilmesinin amaçlandığı bir çalışma.
- (Bienstock & Royne, 2010) Endüstriyel müşteriler arasında teknoloji kullanımı ve kabulü ile kalite algısı ve lojistik hizmetlerden memnuniyet arasındaki ilişkileri araştırmak için bilgi teknolojisi literatüründen teknoloji kabul modelini kullanıldığı ve önerilen modeli test etmek için, WebSurveyor kullanılarak çevrimiçi bir anketin, endüstriyel satın alma müdürlerinden oluşan iki meslek örgütünün üyelerinden oluşan örneklem gruplarına uygulandığı bir çalışma.
- (Garver, Williams & LeMay, 2010) Maksimum fark ölçeklemesinin, geleneksel yöntemlerden kaynaklı sınırlamaların üstesinden gelerek lojistik özellik önemini ölçmede geçerliliği artıracak yeni bir araştırma metodolojisi olarak tanıtmanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Gil-Saura, Servera-Frances & Fuentes-Blasco, 2010) İşletmeden işletmeye ilişkilerde lojistik değer nelerden oluştuğu ve nasıl oluştuğu konusundaki bilgilere katkıda bulunmanın amaçlandığı çalışmada, değiş tokuş perspektifinden algılanan değere ilişkin literatür incelemesinden elde edilen teorik bir çerçeveye dayanarak, lojistik değer öncüllerini ve sonuçlarını belirlemek için ampirik bir analiz yürütülmüş ve yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.
- (Rao, Goldsby, Griffis & Iyengar, 2011) Elektronik lojistik hizmet kalitesi için yeni bir kavram sunan ve 260 çevrimiçi perakendeciye ilişkin arşiv verilerini kullanarak, çevrimiçi yerine getirme kalitesi ile müşterilerin elde tutulması arasındaki ilişkinin araştırıldığı çalışmada, yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır.
- (Çerri, 2012) Arnavutluk'ta bir toptan satış şirketinin perakende müşterileri arasında kişisel ankete dayalı olarak yapılan yapısal eşitlik modeli ile lojistik faaliyetlerin; müşteri sadakati, bağlılığı ve performansı üzerindeki rolünün incelendiği bir çalışma.
- (Jang, Marlow & Mitroussi, 2013) Güney Kore'deki 227 nakliye komisyoncusundan bir posta anketi yoluyla toplanan veriler kullanılarak yapısal eşitlik modelinin uygulandığı, konteyner taşımacılığı için nakliyeciler sadakati yaratmada lojistik hizmet kalitesinin rolünün araştırıldığı bir çalışma.

- (Servera-Frances, Arteaga-Moreno, Gil-Saura & Gallarza, 2013) Lojistik hizmet kalitesi ve fedakarlıkların, lojistik değerin oluşumuna katkıda bulunduğu ancak hizmet kalitesinin aynı zamanda memnuniyetin önemli bir belirleyicisi olduğunun yapısal bir model sağlanarak sunulduğu bir çalışma.
- (Bouzaabia, Allard & Semeijn, 2013) Mağaza imajı, memnuniyet ve sadakat niyetleri gibi müşteri çıktılarını belirlemede mağaza içi lojistiğin rolünün araştırıldığı çalışmada, lojistik hizmet kalitesi, hizmet mantığı, mağaza imajı ve müşteri sadakati alanlarında mevcut araştırmalara dayalı olarak bir modelin geliştirilmesi için yapısal eşitlik modelinin kullanıldığı bir çalışma.
- (Jang, Kwon & Kim, 2014) Lojistik pazarı için bir lojistik hizmet kalite indeksi geliştirmenin amaçlandığı çalışmada; müşteri memnuniyeti, yeniden satın alma niyeti ve uzun vadeli ortaklık niyeti arasındaki ilişkiler test edilmiştir.
- (Lin, Luo, Cai, Ma & Rong, 2016) Müşteri, e-perakendeci ve üçüncü taraf lojistik sağlayıcı üçlü görünümünü kullanarak elektronik ticaret bağlamında müşteri memnuniyetini tetikleyen kalite faktörlerini keşfederek, hizmet etkilerini araştırmanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Otsetova, 2016) Bulgaristan kurye sektöründe lojistik hizmet kalitesi ölçüm araçlarının geçerliliğini doğrulamanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Otsetova, 2017) Kurye hizmetleri sektöründe; hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakat arasındaki ilişkileri araştırıp analiz ederek kavramsal bir model önerisinin sunulduğu bir çalışma.
- (Sohn, Woo & Kim, 2017) İşletmelere, müşteri memnuniyetini artırmak için lojistik hizmet kalitelerini nasıl yönetecekleri konusunda yararlı bilgiler sağlamanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Ma, 2017) Lojistik hizmet kalitesinin bir boyutunun (teslimat süresi) nakliye ücretleri ve satın alma önemi ile etkileşiminin bir e-ticaret bağlamında müşteri memnuniyeti ve satın alma niyetleri üzerindeki etkisinin araştırıldığı bir çalışma. Sonuçlar artan teslimat süresinin, müşterilerin belirsizlik ve risk algılarını önemli ölçüde artırdığını ve bu durumda memnuniyeti azalttığı ve satın alma niyetini olumsuz etkilediğini göstermiştir.

- (Hartono, Santoso & Prayogo, 2017) Müşteri duygusal tatmini ve müşteri memnuniyeti ile ilgili iyileştirmeler için daha yenilikçi fikirler üreteceği umulan Kansei Engineering, Kano ve Kalite fonksiyon konuşlandırmasının birleşik modelinin önerildiği bir çalışma.
- (Özgül, Börühan & Tek, 2017) Yapısal eşitlik modeli kullanılarak; satın alma öncesi, satın alma anı, satın alma sonrasını kapsayan ve siparişlerin yerine getirilmesi sürecini oluşturan boyutların birbirleri ile olan ilişkilerinin incelendiği bir çalışma.
- (Fernandes, Moori & Filho, 2018) Lojistik yetenekler ve müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkide aracı bir faktör olarak lojistik hizmet kalitesinin kullanıldığı ve bunun için Brezilya madeni yağ pazarındaki 117 şirketle tanımlayıcı tipte keşifsel araştırmanın yapıldığı bir çalışma.
- (Russo, Confente & Masorgo, 2019) Kullanım kolaylığı ile tüketici memnuniyeti ve sadakati arasındaki doğrudan ilişkiyi doğrulayarak mevcut modellerin genişletilmesine katkıda bulunmanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Han & Xie, 2019) Çevrimiçi alışveriş lojistiği hizmet kalite seviyesinin iyileştirilmesinin potansiyeli ve müşteri tarafından algılanan değeri üzerine yapılmış bir çalışma. Sonuçlar, çevrimiçi alışveriş lojistiği hizmet kalitesi özelinde, müşterinin algıladığı değer; yaş, eğitim ve lokasyona göre değiştiğini, ancak erkekler ve kadınlar arasında herhangi bir fark bulunmadığını göstermektedir.
- (Odintsova, Kocherjagnia, Gordashnikova & Ryzhova, 2019) Toplam lojistik maliyetler, lojistik hizmet kalitesi, lojistik döngü ve üretkenlik göstergeleri temelinde "lojistik hizmet" teriminin incelendiği bir çalışma.
- (Kaswengi & Lambey-Checchin, 2020) Lojistik hizmet kalitesi ve ürün kalitesinin tüketici tepkileri üzerindeki etkisinin incelendiği ve arabaya servis formatı adı verilen yeni bir market perakendeciliği trendinde tüketicilerin davranışlarına odaklanılan bir çalışma.
- (Masudin, Safitri, Restuputri, Wardana & Amallynda, 2020) Lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati üzerindeki etkisini Endonezya insani yardım lojistiği sağlayıcıları bağlamından moderatör bir değişken olarak müşteri güveni ile tanımladığı bir çalışma.

- (Sorkun, Yumurtacı Hüseyinoğlu & Börühan, 2020) Esneklik ve operasyonel lojistik hizmet kalitesinin aracı rollerinin incelenerek, müşteri memnuniyetine nasıl yol açtığını ortaya çıkarmanın amaçlandığı bir çalışma.
- (Gaudenzi, Confente & Russo, 2020) İtalyan gıda şirketlerinden oluşan bir örneklem üzerinde yapılan anket yoluyla toplanan verilerin nitel bir karşılaştırmalı analiz yaklaşımı kullanılarak, lojistik hizmet kalitesini tedarik zinciri kalitesi perspektifinden incelemeyi amaçlayan bir çalışma.
- (Weli, Idris, & Yaakob 2020) Endüstriyel müşteriler arasında operasyonel lojistik hizmet kalitesi ile ilişkisel lojistik hizmet kalitesi arasındaki müşteri memnuniyetine yönelik ilişkinin araştırıldığı bir çalışma.
- (Samad, Muhamad, Zakaria, Bahari & Ab Rahman, 2021) Lojistik hizmet kalitesi boyutları ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi incelemek için 400 anketin sanal ortamda dağıtılarak; betimsel analiz, güvenilirlik analizi, korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyonun uygulandığı bir çalışma.
- (İlhan, 2021) İnternet üzerinden alışveriş yapan kişilerin elektronik hizmet kalitesi ve lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisini araştırmak amacıyla yapılmış bir çalışma. Sonuçta, genel anlamda e-hizmet kalitesi ve lojistik hizmet kalitesi ölçeklerine ait değişkenlerin, müşteri memnuniyetini ve sadakatini olumlu anlamda arttırdığı ve aynı zamanda aldıkları üründen memnun olan müşterilerin sadakatlerinin de arttığı görülmüştür.
- (Dhaigude & Mohan, 2021) İşletmeden tüketiciye çevrimiçi alışveriş bağlamında lojistik hizmet kalitesinin ana alanlarını ve son gelişmeleri özetlemek ve gelecek araştırmalara yön vermek amacıyla yapılmış bibliyometrik bir çalışma.
- (Restuputri, Indriani & Masudin, 2021) Endonezya'daki lojistik hizmet kalitesinin COVID-19 salgını sırasında müşteri memnuniyeti ve sadakati üzerindeki etkisini ve düzenleyici bir değişken olarak müşteri güvenini tanımlayan bir çalışma.

- (Canoz & Gündüz, 2022) Lojistik hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati ile olan ilişkisinin, İstanbul ilinde ikamet eden 398 elektronik ticaret kullanıcısı olan tüketicinin katılımıyla sağlanan veriler üzerinden yorumlandığı bir çalışma. Tüketicilerin alışveriş yapacakları işletmenin seçimini gerçekleştirirken, maliyet ve fayda gibi kriterlerin yanında artık işletmelerin kendilerine sundukları lojistik hizmetlerin kalitesini de bir seçim kriteri olarak görmektedirler.
- (Addo, Akpatsa, Nukpe, Ohemeng & Kulbo, 2022) Web madenciliği tekniği kullanılarak, çevrimiçi mağazadan elde edilen sonuçların, lojistik hizmet kalitesinin dijital pazarlamada konumun etki düzeyini geçersiz kıldığını gösterdiği bir çalışma.
- (Prassida & Hsu, 2022) Kanal entegrasyonu ve lojistik hizmetin, memnuniyet ve yeniden satın alma niyetini etkilediği mekanizmayı, müşterilerin bakış açısından araştırmak için çevrimiçi anket verilerinden faydalanılan bir çalışma.
- (Xiaojun, Ming & Yuzhuo, 2023) Çin'in mevcut lojistik ve dağıtım hizmetlerinin eksikliklerinin detaylı bir inceleme ve analizinin yapıldığı bir Lojistik dağıtım hizmeti öneri algoritma çalışması.
- (Wu & Dong, 2023) İlaç e-ticareti bağlamında lojistik hizmet bileşenlerinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etki durumunu araştırmayı amaçlayan bir çalışma.
- (Lin, Mamun, Yang & Masukujjaman, 2023) Lojistik hizmetler bağlamında hizmet kalitesi boyutlarının müşteri memnuniyeti ve lojistik hizmeti yeniden kullanma niyeti üzerindeki doğrudan ve dolaylı etkilerini kapsamlı şekilde inceleyen bir çalışma. Lojistik hizmet kalitesi niteliklerinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediği, müşteri memnuniyetinin ise yeniden kullanım niyetini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.
- (Do, Kim & Wang, 2023) Sınır ötesi e-ticaretin; lojistik hizmet kalitesi, tatmin, sadakat ve tekrar satın alma niyeti sonuç zinciri üzerindeki düzenleyici etkilerinin önemini değerlendirildiği bir çalışma.

Literatür araştırması sonucunda çalışma ile doğrudan ilgili olan yazınlara ait çıktı ve detaylar, sonuç bölümünde tartışma olarak sunulmuştur.

5. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Çalışmada, müşteri istek ve beklentilerini karşılama düzeyi olarak ifade edebileceğimiz kalite kavramının, "Lojistik hizmet kalitesi" boyutunun bileşenlerine ait tüketici yorumları, içerik analizi yoluyla değerlendirilmiştir. Türkiye'nin, ziyaretçi ve satış verimliliği açısından

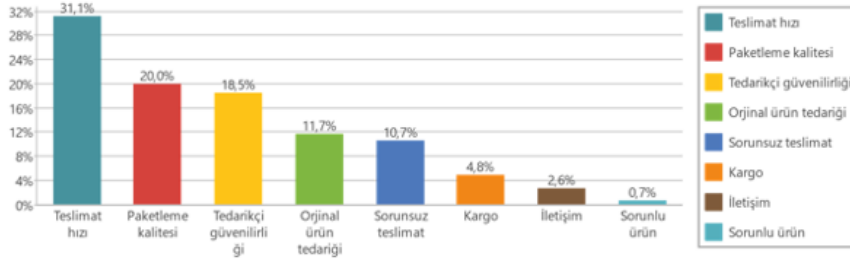
yüksek potansiyele sahip bir çevrimiçi alışveriş sitesi üzerinden gerçekleştirilen analizde, kullanıcı yorumlarının değerlendirildiği ürün seçimi için bir cep telefonu modeli tercih edilmiştir.

Verilerin kodlanarak yorumlanabilmesi amacıyla MAXQDA Analytics Pro programının kullanıldığı çalışma için: çevrimiçi alışveriş sitesinde, hakkında en çok yorum yapılan telefon modeli tercih edilmiş ve varsayılan sıralama tipinde karşımıza çıkan ilk 400 yorum analiz edilmiştir. Sözkonusu model hakkında, çalışmanın yapılmaya başlandığı 23/04/2023 tarihi itibarıyla 22266 yorum bulunmaktadır.

6. BULGULAR

Şekil 3'te, analiz aşamasında kodlanan bölümlerin tekrar sayıları ve toplam içerisindeki sıklıklarına ilişkin oran görülmektedir.

	Frekans	Yüzde
Teslimat hızı	143	31,09
Paketleme kalitesi	92	20,00
Tedarikçi güvenilirliği	85	18,48
Orjinal ürün tedariki	54	11,74
Sorunsuz teslimat	49	10,65
Kargo	22	4,78
İletişim	12	2,61
Sorunlu ürün	3	0,65
TOPLAM	460	100,00



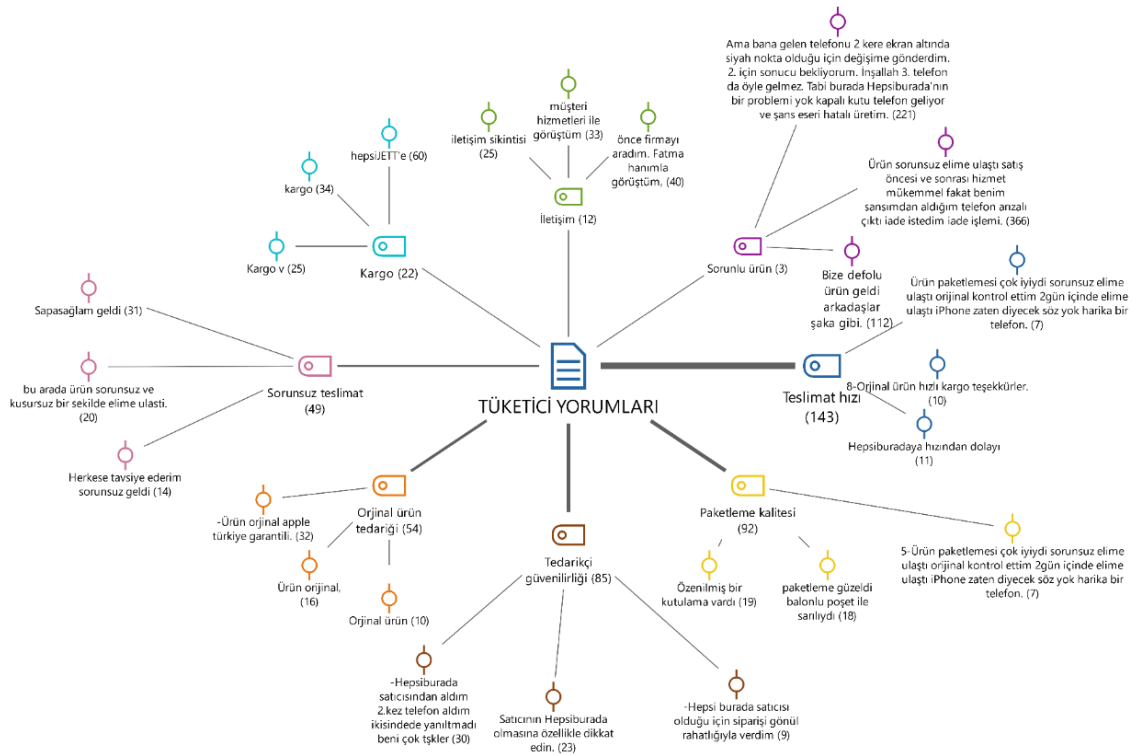
Şekil 3: Kodlu Bölümler

Veri analiz sürecinin önemli çıktılarından birisi olan kelime bulutu, Şekil 4'te gösterilmektedir. Kelimelerin boyutu verilerde geçme sıklığına göre şekillenmiştir.



Şekil 4: Kelime Bulutu

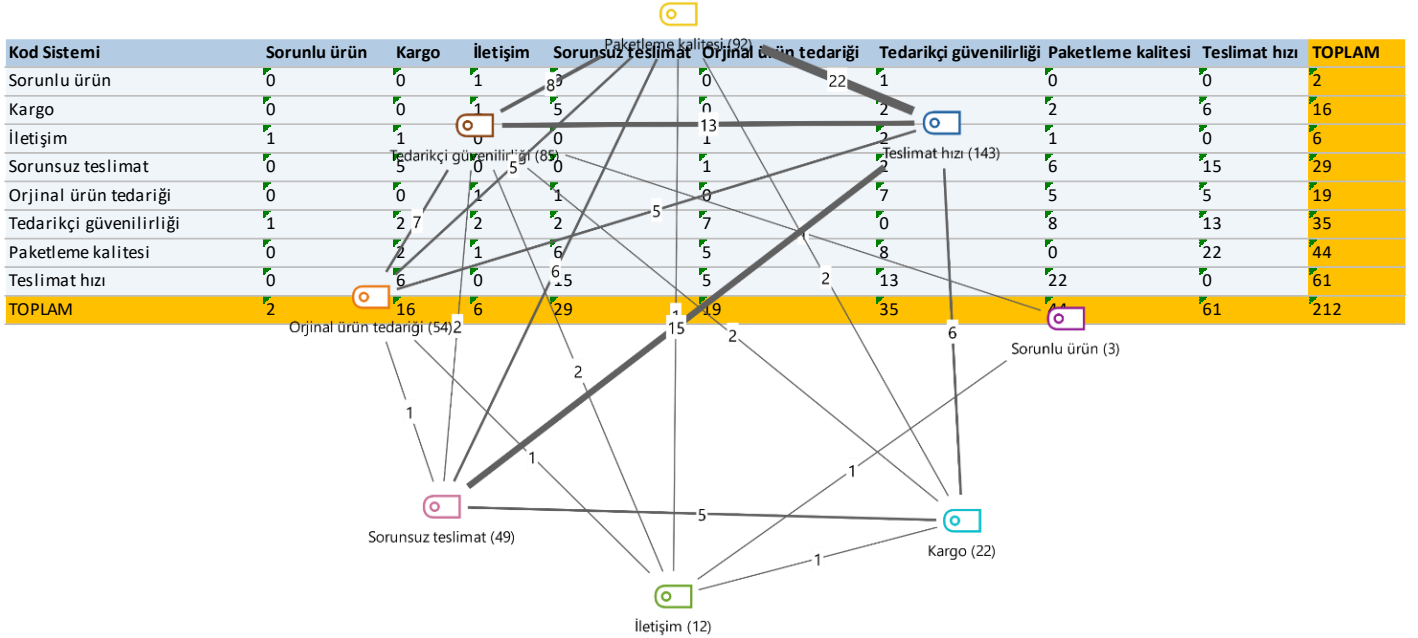
Şekil 5'te, Tek-Vaka Modeli sonucunda kullanılan, sekiz adet koda ilişkin üçer adet yorum gösterilmiştir.



Şekil 5: Tek-Vaka Modeli

Kod Birlikte Oluşma Modeli (Çakışan Kodlar) sonucunda oluşan Şekil 6 ve Kod İlişkiler Tarayıcısı sonucu oluşan Tablo 2’de, kullanılan kodların birbiriyle olan ilişkileri gösterilmiştir. Teslimat hızı ve Paketleme kalitesi olarak kodlanan Lojistik hizmet kalitesi boyutları, 22 müşteri yorumunda birarada bulunarak ilk sırayı almıştır.

Şekil 6: Kod Birlikte Oluşma Modeli (Çakışan Kodlar)



Tablo 2: Kod İlişkiler Tarayıcısı

7. SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER

Tüketici üzerinde tatmin sağlanması amacı ile oluşturulan fiziksel dağıtım ve tedarik uygulamalarındaki kalite, lojistik hizmet kalitesi olarak ifade edilmektedir. Birçok yönden müşteri memnuniyeti ve sadakatine etki eden bir unsur olan lojistik hizmet kalitesine ilişkin işletme performansı, tedarikçi tercihini doğrudan etkileyen bir öge olarak akademik çevrenin dikkatini çekmiştir.

Bu çalışmada söz konusu online alışveriş sitesindeki müşteri yorumlarının içerik analizi yapılarak, lojistik hizmet kalitesi bileşenlerine ilişkin tespitler elde edilmeye çalışılmıştır. Nitel bir veri analizi paket programı kullanılan araştırmada toplamda 400 yorum üzerinden yapılan içerik analizinde, yorumlar; "Teslimat hızı", "Paketleme kalitesi", "Tedarikçi güvenilirliği", "Orjinal ürün tedariki", "Sorunsuz teslimat", "Kargo", "İletişim" ve "Sorunlu ürün" olmak üzere sekiz temel grupta kodlanmıştır.

Çalışmada, nitel içerik analizi kullanılmış olup verilerin kodlanarak yorumlanabilmesi amacıyla MAXQDA Analytics Pro programı tercih edilmiştir. Analiz sonucunda, müşteri yorumları içerisindeki kodlamalar incelendiğinde; Teslimat hızı (143), Paketleme kalitesi (92) ve Tedarikçi güvenilirliği (85) kriterleri sırasıyla yer almaktadır. Çakışan kodlar yorumlandığında ise; Teslimat hızı ve Paketleme kalitesi kodlarının metin içerisinde aynı yorumda 22 defa birlikte yer aldığı, Teslimat hızı ile Sorunsuz teslimat kodlarının 15 defa ve Teslimat hızı ile Tedarikçi güvenilirliği kodlarının ise 13 defa birlikte yer aldığı görülmektedir.

Bu araştırmanın sonuçları, müşteri memnuniyetini artırmak ve hizmetin yeniden kullanım niyetlerini artırmak isteyen lojistik hizmet sağlayıcıları için pratik çıkarımlar sunmaktadır. Çalışma sonucunda, 400 müşteri yorumu üzerinde kodlanan sekiz tedarikçi seçim kriterinin 460 defa yer buluyor olması son derece önemlidir.

Ma (2017), artan teslimat süresinin müşterilerin belirsizlik ve risk algılarını önemli ölçüde artırdığını ve bu durumda memnuniyeti azalttığı ve satın alma niyetini olumsuz etkilediği; Han & Xie (2019), çevrimiçi alışveriş lojistiği hizmet kalitesi özelinde, müşterinin algıladığı değer; yaş, eğitim ve lokasyona göre değiştiğini, ancak erkekler ve kadınlar arasında herhangi bir fark bulunmadığını; İlhan (2021), genel anlamda e-hizmet kalitesi ve lojistik hizmet kalitesi ölçeklerine ait değişkenlerin, müşteri memnuniyetini ve sadakatini olumlu anlamda arttırdığı ve aynı zamanda aldıkları üründen memnun olan müşterilerin sadakatlerinin de arttığı; Canoz & Gündüz (2022), tüketicilerin alışveriş yapacakları işletmenin seçimini gerçekleştirirken, maliyet ve fayda gibi kriterlerin yanında artık işletmelerin kendilerine sundukları lojistik hizmetlerin kalitesini de bir seçim kriteri olarak gördükleri; Lin, Mamun, Yang & Masukujjaman (2023), lojistik hizmet kalitesi niteliklerinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilediği ve müşteri memnuniyetinin ise yeniden kullanım niyetini olumlu yönde etkilediği sonuçlarına ulaşmışlardır. Bahsedilen bu çalışmaların tamamında lojistik hizmet kalitesi bileşenlerine ait boyutların müşteri tatmini üzerine olan etkileri inceleniyor olmasına rağmen, müşteri yorumlarının kodlandığı bir içerik analizine rastlanmıyor olması bu çalışmanın orijinalliği olarak değerlendirilebilir.

Analizin yapıldığı örneklemin seçilme aşamasında online alışveriş sitesinin sunduğu (varsayılan) sıralamanın kullanılmış olması ve yine seçilen ürünün belirli bir ekonomik seviyenin üzerinde bulunan tüketicilerin satın alma imkanına sahip olmaları çalışmanın sınırlılıkları olarak gösterilebilir. İlerleyen çalışmalarda farklı ekonomik sınıflara ait bireylerin satın alma şansına sahip olduğu farklı segment ürünlerle yapılacak çalışmalarla birlikte yorumların olumlu ve olumsuz olarak kodlandığı bir analiz gerçekleştirilmesi yararlı olacaktır.

Kaynakça

- Addo, P. C., Akpatsa, S. K., Nukpe, P., Ohemeng, A. A. & Kulbo, N. B. (2022). Digital analytics approach to understanding short video advertising in digital marketing. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 30(3), 405-420.
- Alkusal, M. (2006). Dondurulmuş gıda sektöründe bütünleşik lojistik ilişkilerin lojistik hizmet kalitesine ve performansına etkisi. *DEÜ Sosyal Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi*, 13.
- Bienstock, C. C. & Royne, M. B. (2010). Technology acceptance and satisfaction with logistics services. *The International Journal of Logistics Management Vol. 21 No. 2*, 271-292.
- Bouzaabia, O., Allard, C. R. & Semeijn, J. (2013). Managing in-store logistics: a fresh perspective on retail service. *Journal of Service Management Vol. 24 No. 2*, 112-129.
- Canoz, Y. & Gündüz, Ş. (2022). Elektronik ticarete lojistik hizmet kalitesi müşteri tatmini ve müşteri sadakati bakımından ne denli önemli? . *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 18(4), 1250-1269.

- Chow, H. K., Choy, K. L., Lee, W. B. & Lam, T. C. (2007). A knowledge and analytical-based intelligent system for customising logistics management . *International journal of information technology and management*, 6(1), 40-62.
- Çerri, S. (2012). The impact of the quality of logistics activities on customer commitment, loyalty and firm's performance. *Journal of Advanced Research in Management (JARM)*, 3(06), 79-88.
- Dhaigude, S. A. & Mohan, B. C. (2021). Logistics service quality in online shopping: A bibliometric analysis. *Journal of Internet Commerce Vol. 22 No. 1*, 1-32.
- Do, Q. H., Kim, T. Y. & Wang, X. (2023). Effects of logistics service quality and price fairness on customer repurchase intention: The moderating role of cross-border e-commerce experiences. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 70, 1-12.
- Fernandes, D. W., Moori, R. G. & Filho, V. A. (2018). Logistic service quality as a mediator between logistics capabilities and customer satisfaction. *Revista de Gestão*, 25(4), 358-372.
- Garver, M. S., Williams, Z. & LeMay, S. A. (2010). Measuring the importance of attributes in logistics research. *The International Journal of Logistics Management Vol. 21 No. 1*, 22-44.
- Gaudenzi, B., Confente, I. & Russo, I. (2020). Logistics service quality and customer satisfaction in B2B relationships: a qualitative comparative analysis approach. *The TQM Journal*, 33(1), 125-140.
- Gil Saura, I., Ruiz Molina, M. E. & Servera Frances, D. (2008). Logistic service quality and technology: a comparison between supplier–retailer and retailer–consumer relationships. *The International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, 18(5), 495-510.
- Gil-Saura, I., Servera-Frances, D. & Fuentes-Blasco, M. (2010). Antecedents and consequences of logistics value: And empirical investigation in the Spanish market. *Industrial Marketing Management*, 39(3), 493-506.
- Han, Y. & Xie, G. (2019). Determinants of customer perceived online shopping logistics service quality value: An empirical study from China. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 22(6), 614-637.
- Hartono, M., Santoso, A. & Prayogo, D. N. (2017). How Kansei Engineering, Kano and QFD can improve logistics services. *International Journal of Technology*, 8(6), 1070-1081.
- İlhan, K. (2021). İnternet üzerinden alışverişlerde elektronik hizmet kalitesi ve lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakatine etkisi. *Journal of International Social Research*, 14(80), 15-28.
- Jang, H. M., Marlow, P. B. & Mitroussi, K. (2013). The effect of logistics service quality on customer loyalty through relationship quality in the container shipping context. *Transportation Journal*, 52(4), 493-521.

- Jang, P., Kwon, O. K., & Kim, M. (2014). The role of logistics service quality in Long-Term partnership development with shippers. *In Supply Chain Forum: An International Journal*, 15(2), 82-108.
- Karadeniz, M. & Işık, M. (2014). Lojistik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi: E-ticaret üzerine bir araştırma. *İstanbul Journal of Social Sciences, Summer*, 7, 1-24.
- Kaswengi, J. & Lambey-Checchin, C. (2020). How logistics service quality and product quality matter in the retailer–customer relationship of food drive-throughs: The role of perceived convenience. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 50(5), 535-555.
- Lin, X., Mamun, A. A., Yang, Q. & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PloS one*, 18(5), 1-24.
- Lin, Y., Luo, J., Cai, S., Ma, S. & Rong, K. (2016). Exploring the service quality in the e-commerce context: a triadic view. *Industrial Management & Data Systems Vol. 116 No. 3*, 388-415.
- Ma, S. (2017). Fast or free shipping options in online and Omni-channel retail? The mediating role of uncertainty on satisfaction and purchase intentions. *The International Journal of Logistics Management Vol. 28 No. 4*, 1099-1122.
- Masudin, I., Safitri, N. T., Restuputri, D. P., Wardana, R. W. & Amallynda, I. (2020). The effect of humanitarian logistics service quality to customer loyalty using Kansei engineering: Evidence from Indonesian logistics service providers. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1826718, 1-30.
- Mentzer, J. T., Myers, M. B. & Cheung, M. S. (2004). Global market segmentation for logistics services. *Industrial marketing management*, 33(1), 15-20.
- Min, H. & Zhou, G. (2002). Supply chain modeling: past, present and future. *Computers & industrial engineering*, 43(1-2), 231-249.
- Odintsova, T., Kocherjagnia, N., Gordashnikova, O. & Ryzhova, O. (2019). Formation of logistics services quality management model . *Quality-Access to Success*, 20(168), 21-27.
- Otsetova, A. (2016). Validation of the logistics service quality scale in Bulgarian courier sector. *Management & Education/Upravlenie i Obrazovanie*, 12(2), 46-52.
- Otsetova, A. (2017). Relationship between logistics service quality, customer satisfaction and loyalty in courier services industry. *Management & Education/Upravlenie i Obrazovanie*, 13, 51-58.
- Özgül, E., Börühan, G. & Tek, Ö. B. (2017). Özel alışveriş sitelerinde siparişlerin yerine getirilmesinde lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(4), 629-664.
- Prassida, G. F. & Hsu, P. Y. (2022). The harmonious role of channel integration and logistics service in omnichannel retailing: the case of IKEA. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 68, 103030, 1-13.

- Rao, S., Goldsby, T. J., Griffis, S. E. & Iyengar, D. (2011). Electronic logistics service quality (e-LSQ): its impact on the customer's purchase satisfaction and retention. *Journal of business logistics*, 32(2), 167-179.
- Restuputri, D. P., Indriani, T. R. & Masudin, I. (2021). The effect of logistic service quality on customer satisfaction and loyalty using Kansei engineering during the Covid-19 pandemic. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1906492, 1-35.
- Russo, I., Confente, I., & Masorgo, N. (2019). E-logistics service quality in the digital era: key drivers for gaining customer satisfaction and loyalty. In *The 7th International Research Symposium of The Society for Global Business and Economic Development*, 14-23.
- Samad, N. A., Muhamad, S. F., Zakaria, N. S., Bahari, N., & Ab Rahman, A. H. (2021). Determinant of Customer Satisfaction Towards Pos Laju Malaysia Services During Movement Control Order. *Journal of Entrepreneurship and Business (JEB)*, 9(2), 97-108.
- Sen, E. (2006). *KOBİ'lerin Uluslararası Rekabet Güçlerini Artırmada Tedarik Zinciri Yönetiminin Önemi*. Ankara: Dış Ticaret Müsteşarlığı - İhracatı Geliştirme Merkezi.
- Servera-Frances, D., Arteaga-Moreno, F., Gil-Saura, I. & Gallarza, M. G. (2013). A multiblock PLS-based algorithm applied to a causal model in marketing. *Applied Stochastic Models in Business and Industry*, 29(3), 241-253.
- Sohn, J. I., Woo, S. H. & Kim, T. W. (2017). Assessment of logistics service quality using the Kano model in a logistics-triadic relationship. *The International Journal of Logistics Management*, 28(2), 680-698.
- Sorkun, M. F., Yumurtacı Hüseyinoğlu, I. Ö. & Börühan, G. (2020). Omni-channel capability and customer satisfaction: mediating roles of flexibility and operational logistics service quality. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 48(6), 629-648, 629-648.
- Weber, C. A., Current, J. & Desai, A. (2000). An optimization approach to determining the number of vendors to employ. *Supply Chain Management: An Internatioanl Journal*, Vol. 5, Number 2,, 90-98.
- Weli, A. N., Idris, S. & Yaakob, A. R. (2020). Level of satisfaction among industrial customers in relation to logistics service provider in Sabah. *Global Business & Management Research*, 12(4), 466-476.
- Wu, J. & Dong, M. (2023). Research on customer satisfaction of pharmaceutical e-commerce logistics service under service encounter theory. *Electronic Commerce Research and Applications*, 58, 101246, 1-15.
- Xiaojun, L., Ming, S. & Yuzhuo, L. (2023). Research on logistics service recommendation model and application under mobile cloud environment. *Optik*, 273, 170446, 1-11.