

LOJİSTİK PERFORMANS VE İLİŞKİ KALİTESİ ÜZERİNE ALANYAZIN İNCELEMESİ¹

A LITERATURE REVIEW ON LOGISTICS PERFORMANCE AND RELATIONSHIP QUALITY

Doç. Dr. Hanifi Murat MUTLU²

Arş. Gör. Semir ÖLMEZ³

ÖZ

Taraflar arasındaki ilişkiyi şekillendiren ve kurulan ilişkileri sağlamlaştıran ilişki kalitesi değişkenleri ile lojistik performans alanyazında birçok yazar tarafından ele alınmakta ve incelenmektedir. Bu çalışma lojistik performans ve ilişki kalitesi ölçümlerine ilişkin kapsamlı bir literatür incelemesi yapmayı amaçlamaktadır. 1980 ve 2015 yılları arasında Science Direct, Web of Science ve Emerald endekslerinde taranan ve "logistics performance" ve "realitonship quality" anahtar kelimesi içeren bilimsel makaleleri içerik analizine tabi tutmaktadır. Gerekli düzenleme işlemleri yapıldıktan sonra makaleler yazar, yayın yeri bilgisi, konu başlığı, araştırma tasarımı, sektör/ülke, ana kütle, örnekleme yöntem ve hacmi, ölçüm yöntemi, ölçümde kullanılan değişkenler, bağımlı ve bağımsız değişkenler ve bulgularan ilişkiler kapsamında incelenmektedir. Araştırmada sadece yayınlanmış ve tam metin makaleler kullanılmıştır. Çalışma sonuçları ile ilişki kalitesi değişkenleri ve lojistik performans kavramlarının farklı amaç ve ölçüm düzeyleri itibarıyla detaylı bir şekilde açıklanması hedeflenmektedir.

Anahtar Sözcükler: Lojistik Performans, Lojistik Performans Ölçümü, İlişki Kalitesi.

JEL Sınıflandırması: M30, M31, M11.

ABSTRACT

Logistic performance and relationship quality variables that shape the relationship between the parties and consolidate the relations established are examined by many authors in the literature. This study aims to make a comprehensive literature review of logistic performance and relationship quality measurements. The study assesses to scientific articles which contains "logistics performance" and "relationship quality" keywords and scanned in ScienceDirect, Web of Science and Emerald index by content analysis. After necessary editing, the articles examined within author, publishing location, topic, research design, industry/country, population, sampling method and volume, measurement method, variables of measurement, dependent and independent variables, detected relationships. In the study, it is just used published and full-text articles. The study results aim to clarify the concept of logistics performance, relationship quality and prevent confusion caused by different goals and measurement levels.

Keywords: Logitics Performance, Logisticis Performance Measurement, Relationship Quality.

JELClassification: M30, M31, M11.

¹ Bu çalışma daha önce 2. Uluslararası Çin'den Adriyatik'e Sosyal Bilimler Kongresi'nde sunulan "İliski Kalitesi Degiskenleri Ölçümü Kullanılan Metod ve Degiskenler Üzerine Bir Literatür İncelemesi" ve 5. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresi'nde sunulan "Lojistik Performans Ölçümü Kullanılan Metod ve Değişkenler Üzerine Bir Literatür İncelemesi" isimli çalışmalar olarak sunulmuştur.

² Doç. Dr., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik, mmutlu@gantep.edu.tr

³ Arş. Gör., İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik, semirolmez@gantep.edu.tr

1.GİRİŞ

Ekonomi ve pazar koşullarındaki rekabet yönlü değişim, ürün ve hizmet çeşitliliğinin artması, fiyat farklılıklarının işletmeler üzerinde yarattığı baskı ve stres, işletmeleri daha yaratıcı çözümler bulmaya ve buldukları bu çözümleri hızlı ve efektif bir biçimde hayata geçirmeye zorlamaktadır. İşletmeler, zorluklarla mücadele etmede işlemsel yapının yetersizliği kavramaları ile birlikte ticari ilişkilerin ilişkiyel yapısı üzerine odaklanmaya başlamışlardır. İşletmelerin hem müşterileri hem de birbirleri ile olan ilişkilerinde aradaki dengeyi sağlama çabası sadece iyi ilişkilerin kurulabilmesi ile değil kurulan bu ilişkilerin sağlam temeller üzerine oturtulması ve sürdürülebilirliğinin sağlanması ile mümkün olabilmektedir.

İşletmeler, yoğun rekabetin getirdiği sorunlardan bir çıkış yolu olarak, dış kaynak kullanımına yönelmektedirler. İşletmelerin dış kaynak kullandığı alanlardan biri de lojistik faaliyetlerdir. İşletmeler, lojistik iş ve işlevlerini 3. parti lojistik (3PL) firmalarına devretmekte ve böylece maliyet ve zamandan tasarruf etmektedirler. Ancak; işletmelerin hem ulusal anlamda hem de uluslararası anlamda başarıya ulaşmaları ve etkin müşteri ilişkilerini sağlayabilmeleri için lojistik faaliyetlere ait performans ölçümlerinin doğru bir şekilde yapılması son derece önemlidir. Ölçüm hataları yüksek maliyetlere neden olmanın yanı sıra yarattığı sorunlarla müşteri memnuniyetsizlikleri ile de önemli kayıpların yaşanmasına neden olmaktadır.

Bu çalışma ilişki kalitesi ve lojistik performans ölçümü kavramlarına ilişkin kapsamlı bir alanyazın taraması yapmayı amaçlamaktadır. Her iki olgunun da nasıl tanımlandığı ve hangi değişkenlerin kullanıldığı incelenmekle beraber bu değişkenlerin nasıl ölçümlendiği üzerinde de durulmaktadır. Çalışma özellikle yakın geçmiş zamanda yapılan araştırmaları inceleyerek güncel iş ortamına yönelik ilişki kalitesi değişkenleri kavramı ile lojistik performans kriterlerinin dinamiklerini değerlendirmeyi hedeflemektedir. Çalışma boyunca her bir kavramın bileşenleri, hangi çerçeve içerisinde incelendikleri, gelişimleri tartışılmaktadır. Çalışma, bir yandan lojistik hizmet sağlayıcı ile ilişki kalitesinin yönetiminde kullanılacak değişkenlerin neler olduğu sorusunu yanıt ararken öteyandan bu hizmet sağlayıcının performans indikatörlerinin neler olabileceğini tanımlamaya çalışacaktır.

2. LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1. LOJİSTİK PERFORMANS

İlk olarak askeri bir terim olarak karşımıza çıkan lojistik kavramı ticari dünyada önceleri pazarlamanın ve üretimin bir fonksiyonu olarak tanımlanırken 1950'li ve 1960'lı yıllarda pazarlama talep yaratma üzerine odaklanırken; lojistik pazarlama kaynaklı talepleri karşılayarak satışları destekleyen bir işletme fonksiyonu olarak tanımlanmıştır (Lambert ve Cook 1990: 22-29). Böylelikle lojistik faaliyetleri firma içerisinde ayrı bir işletme fonksiyonu olarak ele alınmaya başlanmıştır. 21.yy'ın dünyasına bakıldığında ise lojistik; küresel anlamda dünyanın dört bir yanına dağılmış üretim ve ticaret merkezlerini birbirine bağlayan sistematik ve çok büyük bir ağı ifade etmektedir.

Tedarik Zinciri Yönetim Uzmanları Konseyi (CSCMP, Council of Supply Chain Management Professionals), lojistiği "Müşteri ihtiyaçlarını karşılamak için her türlü ürün, hizmet ya da bilgi akışının başlangıç noktasından tüketildiği son noktaya kadar olan tedarik zinciri içindeki çift yönlü akışının, en etkin şekilde planlanması, uygulanması ve

kontrol edilmesi" (www.cscmp.org) olarak tanımlarken; aynı kavram 7Rs (7D) analojisi ile de açıklanmaktadır. Doğru ürünün, doğru miktarda, doğru zamanda, doğru şekilde, doğru yerde, doğru maliyetle ve doğru müşteri için ulaşılabilir olmasının yanı sıra bu doğruların ancak birlikte bir anlam ifade edeceğine de vurgu yapılmaktadır.

Wood vd. (1995: 207-230) lojistiği; işletmelerin karlarını maksimize edebilmek için malzemelerin, yarı mamüllerin ve nihai ürünlerin stratejik şekilde depolanmasını, nakliyesini sağlayan yönetsel bir sistem olarak ifade ederken; Orhan (2003) ise 7D tanımından yol çıkarak aynı kavramı envanter bakış açısıyla hammaddenin, yarı mamulün ve bitmiş ürünün hareketli ve hareketsiz olduğuna bakılmaksızın stok kontrolünün sağlanması olarak tanımlamaktadır.

Eğer bir şeyi ölçemezseniz, o şeyi yönetemezsiniz anlayışı dikkate alındığında işletmelerin ve firmaların organizasyonel başarıya ulaşmalarında temel faktör performans ölçümleridir (Fawcett ve Cooper, 1998: 341-357). Geleneksel lojistik ölçümlerine baktığımızda karşımıza firmaların lojistik ve dağıtım başarılarına odaklanan bir yaklaşım (Bowersox vd., 1996: 129-132) çıkmaktadır ki; bu yaklaşım 5 kategori (geleneksel taşıma performansı) üzerine kurgulanmaktadır (Bowersox vd., 1989; Fawcett ve Cooper, 1998: 341-357).

- Varlık yönetimi
- Maliyetler
- Müşteri Hizmetleri
- Üretkenlik
- Kalite

Sadece maliyetler üzerine odaklanan (sipariş başına maliyet, birim başına lojistik maliyet, birim başına depolama, taşıma maliyetleri vb.) geleneksel yaklaşım (Brewer ve Speh: 2000, 75) yanlış olmamakla beraber günümüzün dinamik, değişken ve yoğun küresel pazar anlayışına cevap verememekte; bu da daha agresif ve yenilikçi (çözüm odaklı) performans ölçümlerinin (tam zamanlı yönetim, içsel entegrasyon ve süreç yönetimi, bütünleştirilmiş tedarik zinciri yönetimi adaptasyonu, küresel operasyon ağı kurulumu ve müşteri ihtiyaçları odaklı farkındalık) gerekliliğini zorunlu kılmaktadır (Fawcett ve Cooper, 1998: 341-357).

Lojistik performansın hangi parametreler ile ölçümlendiği noktasında ise, Mentzer ve Konrad (1991: 33) etkinlik ve verimlilik vurgusu yaparken, Langley ve Holcomb (1992: 1) ise, bunlara ek olarak müşteri değeri yaratarak rakiplerden sıyrılmayı sağlayan farklılaştırma olgusunu işlemiştir.

Ancak firmanın değer yaratan önemli bir fonksiyonu olan lojistik fonksiyonun performansının ölçülmesi sadece bu kriterlere bakılarak yapılabilecek kadar dar kapsamlı değildir.

2.2 İLİŞKİ KALİTESİ DEĞİŞKENLERİ

En az iki tarafın ortak bir bilgi sunabilmek için birlikte hareket edip ortak bir değer yarattığı süreç olarak tanımlanan ilişki olgusu (Grönroos, 2000: 5-14); farkında olma evresi ile başlayan ve sırasıyla araştırma, genişleme, bağlılık evreleri ile devam ederek bozulma evresi ile sonlanan toplam beş aşamadan meydana gelen bir süreç olarak ele alınmaktadır (Scanzoni, 1979: 61-98; Dwyer vd., 1987: 11-27). Farkında olma

evresinde, taraflar arasında tam olarak bir ilişkidenden bahsedilmemekle beraber, her iki grupta birbirlerini etkileyebilmek için belirli bir pozisyon almakta ve duruş sergilemektedirler. İkinci aşama olan araştırma evresinde, tarafların durum değerlendirmesi yaparak potansiyel yararlarını, yükümlülüklerini, zorunluluklarını ve değişim olasılığını inceledikleri ve test ettikleri bir davranış biçimi içerisindedirler. Genişleme evresine gelindiğinde, partnerler arasında araştırma evresinde kurulmuş olan güven ve ortak memnuniyet derinleşerek, tarafların birlikte risk alma ve üstlenme olgusu artış göstermektedir. Bağlılık aşaması, taraflar arasında güven ilişkisini ön plana çıkarmak ve her iki tarafın ortaya çıkan yeni ve farklı alternatifleri ikinci planda değerlendirdikleri bir evredir. Son aşama olan bozulma evresine gelindiğinde ise, taraflardan en az birinin ilişkiyi sonlandırmaya yönelik beyan gösterip hareket etmesi gerekmektedir. Tarafların aralarında kurmuş oldukları ilişkinin bozulma safhasına gelmemesi, sağlam temellendirilmesi ve güçlendirilmesi adına sorulması gereken asıl soru taraflar arasında kurulan bu ilişkinin uzun dönemli omasını sağlayacak kriterlerin neler olduğunun tespit edilmesidir. 1990'lı yılların ikinci yarısında ortaya çıkan ve ilişkinin niteliği temeline dayanan ilişki kalitesi konsepti bu tarihten itibaren alanyazında yerini almış ve bilim çevrelerince kullanılmaya başlanmıştır (Tektaş, 2009: 72-85).

Müşterinin satıcı firmanın doğruluğuna güvenmesi ve satıcının geçmiş performansından tatmin duyduğu için gelecek performansına da itimat etmesi ile açıklanan ilişki kalitesi (Crosby vd. 1990: 68-81); Moliner vd. (2007: 1392-1422) tarafından; müşteri ile sağlayıcı arasındaki etkileşimin müşteri sadakati üzerinde olumlu etkiye sahip olması ve bunun tekrar satın alma niyeti olarak sonuçlanması şeklinde yorumlanmaktadır. Aynı şekilde Jarvelin ve Lehtinen (1996: 243-254) aktörlerin beklentilere, tahminlere, amaçlara ve müşteri arzularına ne kadar iyi cevap verileceğinin bir algısı olarak gördükleri ilişki kalitesi; Berry ve Parasuraman (1991) tarafından; güçlü ilişkilerin artırılması ve ilgisiz müşterilerin sadık müşterilere dönüştürülmesi olarak belirtilmektedir.

İthalatçılar ile ihracatçılar arasındaki ilişkiyi inceleyen Skarmeas vd. (2008: 23-36) ilişki kalitesini; bir ithalatçının ihracatçıya karşı duyduğu güven, bağlılık ve tatmin algısı olarak ifade etmektedirler. Yukarıda da değindiğimiz gibi ilişki kalitesi kavramının tanımı kullanılan boyutlara ve amaçlara göre farklılıklar göstermektedir. Örneğin çok uluslu yabancı şirketlerin bağlı kuruluşlarını ve bunların bölgesel tedarikçileri ile arasındaki ilişki kalitesini inceleyen Chang vd. (2012: 1047-1057) alt boyut olarak sosyal sermaye (güven ve bağlılık), bilgi alış veriş ve iletişim sıklığını ele alırlarken; bilgi teknolojilerinin performans üzerindeki etkisini araştıran Sriram ve Stump (2004: 41-55) ilişki kalitesini güven, koordinasyon, çatışma ve bilgi paylaşımı boyutları ile incelemektedirler. Öte yandan Athanasopoulou (2009: 583-610) ilişki kalitesine ilişkin yapmış olduğu yazın incelemesinde, ilişki kalitesi ve bileşenlerinin özellikle B2B pazarlarda merkezi bir rol oynadığına dikkat çekmektedir.

İlişki kalitesi değişkenlerinin, firmaların faaliyet gösterdiği sektörler ve iş kolları açısından bile farklılıklar içerdiği gözlemlenmektedir. İlişki kalitesinin ve bu kaliteyi yaratan değişkenlerin tanımlanması kadar bunların nasıl ölçümlendiği ve hangi firma çıktılarını nasıl etkilediği de son derece önemlidir. İlişki kalitesi ölçüm değişkenlerinin çeşitlilik arz etmesi ve bu değişkenlerin doğru bir ölçüm için nasıl bir araya getirileceği sorusu da karşılaşılan en büyük problemdir.

3. YÖNTEM

Lojistik performans ölçümüyle ilgili alanyazında belirli kalıpların olmaması ve değişkenlerin sektör ve firma bazında değişiklik göstermesi nedeniyle ölçüme ilişkin doğru ve güvenilir bilgilere ulaşmada sorunlar yaşanmaktadır. Sistematik bir yazın incelemesi, kendinden önceki çalışmaların amaç, materyal ve yöntem açısından içeriklerini değerlendirmenin yanı sıra ilgili alanda çalışma yapacaklara daha açık ve güçlü bir yol gösterici olarak hizmet eder (Greenhalgh, 1997: 672) yaklaşımından yola çıkarak; bu çalışma ile, lojistik performans ve ilişki kalitesi değişkenlerine ilişkin bir literatür taraması yapılarak; lojistik performans ile ilişki kalitesi değişkenleri ölçümünde kullanılan metotlar hakkında genel bir çerçeve çizilmesi amaçlanmaktadır. Çalışma, 1980-2015 tarihleri arasında baz alarak ScienceDirect ve Web of Science veri tabanlarında taranan “logistics performance” anahtar kelimesi içeren bilimsel makaleleri içerik analizine tabi tutmaktadır. Web of Science veri tabanlarından yapılan taramada “logistics performans” anahtar kelimesinin çalışma başlığında yer alması istenildi. Science Direct veri tabanında ise çalışmanın “başlık-özet-anahtar kelime” tarama seçeneğinde değerlendirme yapıldı. Araştırma amacımız kapsamında yer almayan farklı bilim alanlarının kapsamı içerisinde değerlendirilen, İngilizce dışında farklı bir yabancı dil ile yazılmış çalışmalar ile kongre tebliğleri kapsam dışı tutuldu. Tarama sonucunda ulaşılan makaleler, amaçları, örneklem büyüklüğü, hipotezleri, kullanılan yöntemler ve sonuçlarına ilişkin bilgiler derlenerek Tablo 1’de sunulmaktadır. Çalışma kapsamında taranan dergiler; *International Journal of Business and Information; Industrial Marketing Management; Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review; International Review of Retail, Distribution and Consumer Research; Journal of the Business Logistics; Procedia- Social and Behavioral Science; Information & Management; Int. J. Production Economics; International Journal of Production Economics; Ieee Transactions On Engineering Management; Industrial Marketing Management; Supply Chain Management: An International Journal; Engineering Costs and Production Economics; Int. J. Production Economics; Journal of Advanced Transportation; Production and Operations Management Society; Production Planning & Control; The logistics of merchandise; African Journal of Business Management; Maritime Policy & Management; Springer Science+Business Media; Applied Economics; Journal of Business Logistics; Procedia - Social and Behavioral Sciences; Int. J. Production Economics; Computers in Human Behavior; Transportation Research Procedia; Int. J. Production Economics.*

Çalışmanın ikinci ayağını oluşturan ilişki kalitesi değişkenleri ölçümünde; ilişki kalitesi konusunun çok geniş bir yelpazeye sahip olması ve değişkenlerinin sektör ve firma bazında değişiklik göstermesi nedeniyle oluşan anlam karmaşasının giderilmesi için bir çerçeve çizilmesi hedeflenmektedir. Bu bağlamda 2000-2015 tarihleri arasında ScienceDirect ve Emerald endekslerinde taranan “relationship quality” anahtar kelimesi içeren bilimsel makaleleri analize tabi tutuldu. İngilizce dışında farklı bir yabancı dil ile yazılmış makaleler, lojistik performansla ilişkin yazın taramasında olduğu gibi kapsam dışı olarak değerlendirildi. Tarama sonucunda ulaşılan makaleler, amaçları, örneklem büyüklüğü, hipotezleri, kullanılan yöntemler ve sonuçlarına ilişkin bilgiler düzenlenerek Tablo 2’de sunulmaktadır. Çalışma kapsamında taranan dergiler; *Procedia Social and Behavioral Science, Industrial Marketing Management, International Journal of Hospitality Management, Journal of Business Research, The International Journal of Management*

Science, International Journal of Retail & Distribution Management, Journal of Business & Industrial Marketing, Supply Chain Management: An International Journal, Industrial Management & Data Systems, Managing Service Quality, Asia Pasific Journal of Marketing and Logistics, Journal of Enterprise Information Management, Marketing Intelligence & Planning.

Çalışmada lojistik performans ölçümü için 1980-2015 ve ilişki kalitesi değişkenleri için ise 2000-2015 yılları arasındaki çalışmaların dikkate alınması ve sadece belirli veri tabanlarının taranması çalışmanın temel kısıtlarıdır.

4.ANALİZ

Veri tabanından elde etmiş olduğumuz makalelere dayalı olarak elde edilen yazın taramasına ait sonuçlar Tablo 1 ve Tablo 2’de yer almaktadır.

Tablo 1. LP Literatür İncelemesi

Yazar(lar)/ Yıl/	Araştırmanın Amacı	LP Tanım-Ölçüm-Ölçek	Örneklem	Yöntem
Wang vd., (2015)	3 PL firmalarında LP ölçüm modelinin doğrulanması.	LP, Zamanında Teslim; Operasyon Aksama Sıklığı, Hasarlı Yük Sıklığı ve Esneklik kavramları ile tanımlandı. LP ölçümü için; Müşteri memnuniyeti; Zamanında ve Doğru Teslim; Zararlı/Kayıp Yük; Müşteri Yanıt Zamanı; Fatura Teslim; Enferyasyon Doğruluğu; Kesinti ve İptal Sıklığı; Kurumsal Ün; Operasyonel Maliyetler ifadeleri kullanıldı.	98 Kurye Şirketi	YEM Faktör Analizi
Fawcett ve Cooper (1998)	Lojistik yeteneklerin geliştirilmesi	Geleneksel LP ölçümlerinin 5 kategoride ele alındığı vurgulanmaktadır: (Varlık Yönetimi; Maliyetler; Müşteri Hizmetleri; Verimlilik; Lojistik Kalite. LP ölçümü için; Toplam Lojistik Maliyet; Zamanında Teslim; Müşteri Trend Analizi; Müşteri Memnuniyeti; Gerçekleşen / Hesaplanan Stok Dışılık; Müşteri Şikayeti; Envanter Düzeyi; Envanter Dönüş Hızı; Birim Başına Maliyet; Teslim Tutarlılığı.	100 firma	Mülakat
Ramanathan (2010)	B2C konteğinde LP ve müşteri sadakati arasındaki ilişki ve bu ilişkideki risk ve verimliliğin ılımlaştırıcı	LP tek ifade ile ölçümlenmiş; Zamanında Teslim	İkincil veri	

	etkisinin analizi			
Schraam ve Morschett (2006)	Şirketin genel performansı üzerine lojistik ve pazarlama performansının birlikte etkisinin analizi	LP, 7 ifade ile ölçümlenmiş	262 Perakendeci	YEM
Schmitz ve Platts (2004)	Tedarikçi performans ölçümü ve ölçüm sistemi dizayn etmek	LP, tedarikçinin L fonksiyonları ile ölçümlenmiş	İkincil Veri	Vaka Analizi
Fugate vd., (2010)	Lojistik verimliliğin, lojistik etkinliğin ve lojistik farklılaşmanın LP üzerinde etkisini araştırmak ve modellemek.	LP, sergilenen lojistik eylemlerin verimliliği ve etkinliği olarak ifade edilmektedir. LP lojistik verimlilik, lojistik etkililik ve lojistik farklılık olarak çok boyutlu ele alınmıştır. LP (3 ifade); Lojistik verimlilik (6 ifade); Lojistik etkililik (3 ifade); Lojistik farklılık (8 ifade)	336 firma	YEM
Shang ve Marlow (2005)	Lojistik yetenek, LP ve finansal performans arasındaki ilişki incelenmek.	LP, 5 ifade ile ölçülmüştür. Tek boyutlu bir yapı ile değerlendirilmektedir..	1200 firma.	YEM
Stank ve Traichal (1998)	Firmaların lojistik stratejileri ile performans çıktıları arasındaki ilişkiyi ampirik olarak test etmek.		Lojistik Firması	Regresyon

Lai vd., (2010)	Çalışma, e-lojistik eylemler arasındaki bağların araştırılması; bu bağlar ile lojistik hizmetler ve lojistik maliyetler arasındaki ilişkileri incelenmek.	LP, 16 ifade ile ölçülüyor. Hizmet ilişkili LP ve Maliyet ilişkili LP olmak üzere çok boyutlu ölçüm yapılmıştır.	227 firma	Keşifsel Faktör Korelasyon Manova
Lee ve Lam (2012)	Bu çalışma özellikle tersine lojistik faaliyetinin performansı incelenmektedir.	LP, tersine lojistik faaliyetlerinin verimliliği ile ölçülmektedir. Tersine Lojistik Döngüsünde Geçen Süre; Geri Dönüş Süresinin Sağladığı Maliyet Katkısı; Gelir Katkısı; Envanterdeki Azalmanın Sağladığı Maliyetler.	Medikal Ürün Üreticisi	Vaka analizi
Anderson vd., (1998)	Kalite yönetimi faktörleri ve lojistik çıktılar arasındaki nedensel ilişkiler incelenmek.		99 Yönetici	YEM
Lai vd., (2008)	Lojistik operasyonlarda BİT adaptasyonu ve TZ içerisinde elektronik entegrasyonun performansa etkisi	Lojistik maliyetler, LP'ın en geleneksel ölçüm modelidir. Lojistik maliyet performansı (9 ifade). Lojistik Hizmet Performansı ise elde bulunma, dakiklik ve diğer durumlar gibi lojistik süreçlerle ölçümlendi (7 ifade).	227 Firma	YEM
Grenn vd., (2008)	TZY Stratejisinin LP ve diğer firma performansına etkilerini kapsayan bir	LP, 13 ifade ile ölçümlenmiştir. Tek boyutlu bir ölçüm yapılmıştır.	142 yönetici	YEM

	model oluşturmak, analiz etmek			
Fugate vd., (2012)	Lojistik farklılaşması ile organizasyonel performans arası ilişkiler	LP, lojistik eylemlerin verimliliği ve etkinliği olarak ölçümlendi. Tek boyutlu olarak bir ölçüm yapılmıştır. Tahmin Doğruluğu, Sipariş Alınması İle Teslimat Arasında Geçen Zaman, İlk Siparişte Teslim Edilemeyen Parçanın Tekrar Sipariş Zamanı, Toplam Envanter Dönüşü, Zamanında Teslim, İlgili Hatlatın Dakiklik Oranı	336 Lojistik Yönetici	YEM
Korpela ve Tuominen (1996)	Jenerik bir lojistik kıyaslama sürecini göstermek	LP, lojistikteki kritik başarı faktörleri olarak ele alınmıştır. Güvenilirlik, Esneklik, Teslim Süresi, Maliyet Etkililiği, Eklenen Değer		
Anderson vd., (1989)	LP Ölçümü ve LP'nin niceliksel olarak ölçümünü içeren bir metod geliştirmek.	Çok Boyutlu bir ölçüm yapılmıştır. Finansal Ölçümler, bütçeleme teknikleri, maliyet tahmin metodu ve görev maliyetleri Fiziksel ölçümler ise verimlilik, zaman, kalite, müşteri hizmetleri ve devir oranları kullanılmış.		
Smith ve Mentzer (2010)	LP ile tahmin geçerliliği arasındaki ilişkiyi değerlendirmek.	Etkililik, Verimlilik ve Farklılaşma olarak 3 boyutta incelemiştir. Etkililik (3 ifade); Verimlilik (4 ifade); Farklılaşma(3 ifade)	289 Lojistik Yönetici	YEM
Huang vd., (2012)	Kaynak bağımlılığı, çevresel unsurlar, LP arası ilişkilerin incelenmesi	Çevresel performans (3 ifade) ile Ekonomik Performans (6 ifade) ile ölçülmüştür.	İkincil Veri	

Liu ve Lyons (2011)	İngiliz ve Tayvanlı 3PL lojistik servis sağlayıcılarının hizmet yetenekleri ve performansları arasındaki ilişkiyi değerlendirme ktir.	LP, operasyonel faaliyetler ile tanımlandı. 15 indikatör kullanılmıştır. Tek boyutlu bir çalışma yapılmıştır. Zamanında Ve Doğru Teslim, Hasarsız Teslim, Yüksek Müşteri Memnuniyeti, Kısa Teslim Süresi, Yükün Teslim Hızı	239 (Tayvan) 168 (İngiltere) Yönetici	
Garcia vd., (2012)	Şarap tedarik zinciri boyunca lojistik süreçlerin performanslarının ölçülmesi	Çok boyutlu bit ölçüm. Performans Tutumları: Kalite, Dakiklık, Lojistik Maliyetler, Verimlilik ve Kapasite Lojistik Süreçler: Tedarik, üretim ve Şişeleme, Envanter Yönetimi, Depolama, Taşıma ve dağıtım, Müşteri yanıtı ile ölçümlendi.		Vaka Analizi
Piriyakul (2011)	LP ve pazarlama performansı ile TZY stratejileri arası ilişkiler	LP, ürün ve hizmetlerin taşınması, depolanması ve yönetimin performansı anlamında kullanılmaktadır. Teslim Hızı, Teslim Güvenliği, Cevap Verebilirlik, Teslim Esnekliği, Siparişin Yerine Getirilebilme Kapasitesi	104 firma	YEM
Hsiao vd., (2010)	Lojistik hizmet performansı ile lojistik faaliyetlerin farklı düzeylerdeki dış kaynak kullanımı arasındaki ilişki	Lojistik hizmet performansı, lojistik servis sağlayıcının, istenilen maliyette gerekli teslim zamanı içerisinde gerekli ürünü teslim etme yeteneği olarak tanımlandı. LP, lojistik hizmet performansıdır. Tek boyutlu ölçüm. Teslim Süresi, Güvenilirlik, Esneklik 6 ifade ile ölçülmüştür.	138 firma 76'sı Alman 62 tanesi Tayvan	
Domingues vd (2015)	3PL firmaları için kapsamlı ve yenilikçi bir	25 performans ve anahtar performans indikatörlerinden oluşan		Uzman Görüşü, Saha

	performans ölçümü elde etmek.	kavramsal bir çatı oluşturuldu.		Araştırması
Wu vd., (2015)	Lojistik firmaların performansları üzerine BİT sistem kombinasyonlarının kullanım etkinliğinin etkisini ölçmek.	Lojistik firmalarının performansı Lojistik kazanç indeksi ile LP ölçeği değerlendirilmiştir.	181 Uluslar arası Lojistik Firması	Pazar Sepet Analizi
Krakovics vd. (2008)	Lojistik operatörlerinin performanslarını geliştirecek bir model geliştirmek	LP, Operasyonel Verimlilik, Envanter Yeterliliği, Internal Operasyon Ürün Zararı, External Operasyon Ürün Zararı, Dağıtım Verimliliği, Dağıtım Maliyeti, Taşıma Ve Depolama Maliyetleri, Planlama İçin Sağlanan Enformasyon Kalitesi, Arz Çeşitliliği ile ölçümlendi	4PL lojistik Firması	Vaka Analizi
Daugherty vd., (2005)	Kaynak Bağımlılığı ve BİT geleneği performansı nasıl etkilediği	Tersine lojistiğin performansı; Tersine lojistik hizmet kalitesi	118 firma	
Hanaoka ve Kunadhamraks (2009)	İnter model yük taşımacılığının LP'nı değerlendirmeye yönelik bir kavramsal bir yapı oluşturmak	Lojistik Maliyetler, Hizmet Kalitesi, Güvenlilik Ve Güven kapsamında çok boyutlu ölçümlenmiştir.		Yapay Zeka
Leuschner vd., (2012)	Müşteri memnuniyeti ve tedarikçiler arasında paylaşılan iş çeşitliliğinin lojistik ve pazarlama üzerine etkileri	LP, pazarlama karmasından dağıtım performansı ile ölçümlenmiştir.		YEM

Tablo 2. İlişki Kalitesi (İK) Literatür İncelemesi

Yazar(lar) /Yıl/	Araştırmanın Amacı	İlişki Kalitesi Bileşenleri	Örneklem	Yöntem
Ismail vd. (2014)	İhracat pazarlarında faaliyet gösteren küçük işletmelerin rekabet avantajı üzerine İK ve yönetsel yetkinliğin rolünü araştırmak.	Güven; Bağlılık; Tatmin	Malezyada ki 228 adet orta küçük ölçekli işletme	YEM
Erdil (2014)	Yabancı aracı şirketler ile ihracatçı firmanın İK'nin ihracat performansı üzerinde etkilerini araştırmak.	İşbirliği; Güven; Bağlılık	104 ihracat yöneticisi	Korelasyon ve Regresyon
Segoro (2013)	Müşteri tatmini ve sadakati üzerine algılanan hizmet kalitesinin, İK'nin etkilerini incelemek.	Güven; Samimilik; İşbirliği	370 öğrenci.	YEM
Lai vd. (2008)	Tedarikçi ve son kullanıcı arasındaki kanal ilişkilerinin dinamiklerini incelemek	Güven; Bağlılık	358 tedarikçi firma	Korelasyon YEM
Shi & Liao (2013)	Örgütler arası güven, bağımlılık ve İK arasındaki ilişkilerde ortak takım çalışmasının aracı etkisini incelemek.	Tatmin; Bağlılık; Uzun Dönemli Yönelim	Otel ve restoranların tedarik zincirleri	YEM
Marquardt, (2013)	Endüstriyel anlamda geleceği belirsiz ürünlerin, alıcı - satıcı ilişkilerinin etkilerini ve endüstriyel markalama işinin anlaşılabilirliğini araştırmak.	Tatmin; Güven; Bağlılık	249 satıcı	YEM
Wu vd. (2015)	İki taraf arasında güven ve bağlılığa dayalı faydalı ilişkilerin sonraki işlem ve ortaklıklar üzerine etkileri	Güven; Bağlılık	Tayvan'da 153 şirket	Çoklu Regresyon
Chang vd. (2012)	Bağlı kuruluşları ile tedarikçileri arası İK'nin performanslarına etkileri	Güven; Bağlılık; Bilgi Alışverişi	Tayvan'da 104 çok uluslu firma	YEM
Sriram&Stump (2004)	BİT ve performans arası ilişkiler	Güven; Koordinasyon; Çatışma; Bilgi Alışverişi	227 satın alma uzmanı	T testi

Tareque Aziz & Noor (2013)	İK üzerine maliyetle ilgili faktörlerin etkisini değerlendirmek	Bağlılık; Tatmin; Güven	Bangladeş'te perakendesi	Çoklu regresyon
Chong Tan & Ndubisi (2014)	Örgütsel kaynaklar, teknolojik inovasyon, İK ve işletme performansı arasındaki ilişkiyi değerlendirmek	Güven; Bağlılık; Kurumsallık	Malezyadaki 330 firmanın CEO ve üst düzey yönetici	Korelasyon
Kühne vd. (2013)	Zincir üyesi arasında, algılanan İK'nin novasyon kapasitesie etkisi	Güven; Tatmin (Ekonomik ve Sosyal); Bağımlılık; Güç (Zorlayıcı Olmayan); Saygınlık; Yönetim	3 Avrupa ülkesi, 90 firma	(Kruskal - Wallis) (Mann - Whitney U)
Park vd. (2014)	Bilgi teknolojisi hizmet ilişkilerinde İK doğuran hizmet kalitesi konusunda iletişim verimliliğinin etkilerini araştırmak.	Güven; Bağlılık	250 küresel BİT firması çalışanı	Kısmi en küçük kareler analizi
Wong & Sohal (2002)	Perakende ilişkilerini oluşturan iki düzey olan satış elemanı ve mağaza konularında güven ve bağlılık konseptlerini ve bunların İK etkilerini araştırmak.	Güven; Bağlılık	1261 satış elemanı	YEM
Huang vd. (2014)	Perakende hizmet bağlamları içinde, ilişkisel bağlar ve marka sadakati arasındaki ilişkide marka İK'sının aracı rolünü araştırmak	Aşkve Tutku; İçsel Bağlantı; Bağlılık; Samimiyet; Marka Partner Kalitesi	15-24 yaş arası 524 kişi	YEM
Chong Tan vd., (2011)	Malezya'daki hurma yağı işleme şirketlerinde, iş performansı ve örgütsel kapasite arasındaki ilişkide İK'nın aracı rolünü incelemek.	Güven; Bağlılık; İşbirliği	330 hurma yağı işleme şirketi	Korelasyon
Bobot (2011)	İK çatışma yönetimi ilişkisi	Güven; İlişki Bağlılığı	131 Fransız perakendeci	Çoklu regresyon
Ndubisi vd., (2007)	İlişkisel pazarlamanın etkilerini incelemek	İlişki Kalitesi	220 banka müşterisi	Çoklu Regresyon

Sven Ivens (2004)	Profesyonel hizmet ilişkilerinde İK üzerindeki ilişki davranışlarının etkilerini incelemek	Tatmin; Güven; Bağlılık	Alman Pazar Araştırma Derneğinin 206 üyesi	Ki-kare testi Regresyon Analizi
Wagner & Lindeman (2008)	Kanal ilişkilerinde değer paylaşımının belirleyicilerini araştırmak.	İlişki Kalitesi	142 Yönetici	Ki-kare Regresyon
Gyau & Spiller (2009)	Gana ve Avrupa arasında, satıcıların tedarikçi gruplarının algılanan İK mukayeseli analizi	Güven; Tatmin; Bağlılık	Gana'daki 101 ihracatçı	MANOVA
Mysen vd. (2011)	Belirsiz çevre, bağ yapısı ve İK ile ilgili iş ilişkilerinde fırsatçılığın anahtar rolünün incelenmesi	Fırsatçılık; Güven; Bağlılık	212 tane orta ve küçük ölçekli imalat şirketi	YEM

Elde edilen çalışmalar amaçları itibarı ile ele alındığında:

- LP ilişkin ölçüm geliştirmeye, test etmeye ve model geliştirmeye yönelik olanlar,
- LP bağımlı değişken olarak kabul eden ve bazı bağımsız değişkenlerin üzerine olan etkilerini değerlendiren,
- LP bağımsız değişken olarak inceleyen,
- farklı kültürlerden veri toplayarak bahsi geçen ilk üç amaçtan birini yerine getirmeye çalışan araştırmalar olarak 4 grup altında sınıflandırılabilir.

LP, tanım itibarı ile ele alındığında:

- lojistik servis sağlayıcı firmaların, operasyonel faaliyetlerinin performansı,
- Üretici bir firma tarafından faaliyetlerini etkin bir şekilde sürdürmesi için gerek kendisinin gerekse de tedarikçisinin yerine getirmesi gereken lojistik faaliyetlerin performansı,
- Satıcı/perakendeci firmaların müşterilerine yönelik olarak yerine getirmesi gereken lojistik eylemlerin performansı ve
- Farklı bir lojistik eylemin performansı, örneğin tersine lojistik faaliyetinin performansı gibi farklı kapsam ve örnekler çerçevesinde 4 grup altında ele alınmaktadır.

LP ilişkin ölçümler doğal olarak, yukarıdaki tanımsal farklılıklara dayalı olarak çeşitlilik göstermekte ve her tanım kendi ölçüm modelini ve ölçüm değişkenlerini doğurmaktadır. Ölçümler tek boyutlu ve çok boyutlu olmasının yanı sıra Tablo 1'de görülebileceği gibi boyut -ölçüm değişkenleri- ifadeleri ve ölçüm yöntemleri de farklılıklar göstermektedir.

Çalışmaların örneklem yapısı ağırlıklı olarak, konunun gereği, firma ve yöneticileri kapsayan çalışmalardır. Çalışmalarda birincil verilerin yanı sıra ikincil veri kaynaklarından da istifade edilmiştir. Nicel analizler ağırlıklı olmakla birlikte nitel

çalışmalarla da karşılaşılmaktadır. Ayrıca veri toplamada anket yönteminin yanı sıra örnek olay analizleri, uzman görüşleri ve mülakatlarda kullanılmıştır.

İlişki kalitesi, çalışmalarda ki araştırma değişkeni olarak üstlendiği rol itibarıyla; ilişki kalitesini kavramsal çerçeve içerisinde hem bağımlı hem de bağımsız değişken olarak kabul eden, ilişki kalitesini sadece bağımlı değişken olarak kabul eden ve ilişki kalitesini sadece bağımsız değişken olarak kabul eden araştırmalar olmak üzere 3 kategoride sınıflandırılmaktadır.

İlişki kalitesi, tanım itibarı ile ele alındığında karşımıza; endüstriyel piyasalarda ilişki kalitesinin etkilerini ve etkilenimlerini incelemek, ihracat pazarlarında firma ve ihracat performansı üzerine etkilerini açığa çıkarmak, tedarikçi firmalar ile üretici firmalar arasındaki kanal ilişkilerinin düzenlenmesindeki rolünü belirlemek, taraflar arasındaki bilgi teknolojilerinin kullanım performansı üzerine ilişki kalitesinin etkisini değerlendirmek, perakende endüstrisinde ilişki kalitesi, hizmet kalitesi bağlamında ilişki kalitesini değerlendirmek, dağıtım zinciri içerisinde sosyal meselelerin çözümünde belirleyici rollerini açıklamak gibi 7 farklı konu ve kapsam doğrultusunda kullanıldığı görülmektedir.

İlişki kalitesine ilişkin ölçümler ele alındığında ise tabloda görüldüğü gibi örneklem boyutunun, ölçüm değişkenlerinin, ifadelerinin ve ölçüm yöntemlerinin farklılık gösterdiği görülmektedir. Örneklem yapısı incelendiğinde ise makalenin amacına ve uygulanan araştırma metoduna göre farklılıklar göze çarpmaktadır

5.SONUÇ

LP ilişkin yazın, lojistik faaliyetlere verilen önem ve bu faaliyetlerin etkilediği ve etkilendiği değişkenlerin taşıdığı kritik yapıları nedeniyle hızlı bir şekilde artış göstermektedir. LP alanında yapılan çalışmalar makro ve mikro düzeyde ele alınabilmektedir.

Bu çalışma, hem teorik hem de uygulamalar açısından anlamlı katkılar içermektedir. Her şeyden önce lojistik performansın kavramlaştırılmasına katkı sağlamakta ve gelecekte bu alanda çalışma yapacak araştırmacılara hem kavram hem de ölçümleme süreçlerinde kolaylık sağlayacaktır. Uygulamacılar açısından ise lojistik performanslarını nasıl yönetebileceklerine ilişkin doğru bir bakış açısı geliştirmelerini sağlayarak yönetsel faaliyetlerini daha doğru bir biçimde geliştirmelerine imkân taniyacaktır.

Çalışmaya ilişkin en temel kısıt, çalışmanın sadece iki veri tabanına dayalı olarak kurgulanması olup bu durum çalışmanın genelleştirilme yeteneğini sınırlandırmaktadır. Dolayısıyla çalışma daha çok keşifsel bir nitelik çerçevesinde ele alınmalıdır. Gelecekte yapılması düşünülen çalışmaların hem kapsam hem de nicelik itibarıyla daha detaylandırılmasına ihtiyaç vardır.

Aynı şekilde ilişki kalitesi; firmaların birbirleriyle ve müşterileriyle aralarında değer yaratma üzerine odaklandığı için etkilediği ve etkilendiği değişkenler itibarı ile çeşitlilik göstermektedir. İlişki kalitesi üzerine yapılan çalışmalar mikro ve makro düzeyde ele alınabilmektedir. Bu çalışma gelecekte bu alanda çalışma yapacak olan araştırmacılara ölçümleme süreçlerinde kolaylık sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Anderson, R. D., Jerman, R. E., & Crum, M. R. (1998). "Quality management influences on logistics performance." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.34, No.2, 137-148.
- Andersson, P., Aronsson, H., & Storhagen, N. G. (1989). "Measuring logistics performance." *Engineering Costs and Production Economics*, 17(1-4), 253-262.
- Athanasopoulou, P. (2009). Relationship quality: a critical literature review and research agenda. *European Journal of Marketing*, 43(5/6), 583-610.
- Berry, L. L., ve Parasuraman, A. (1991). Marketing service. *Competing through Quality*, New York.
- Bobot, L. (2011). Functional and dysfunctional conflicts in retailer-supplier relationships. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 39(1), 25-50.
- Bowersox, D. J., Closs, D. J., ve Helderich, O. K. (1996). *Logistical management*(Vol. 6). New York, NY: McGraw-Hill. 129-132
- Bowersox, D. J., Daugherty, P. J., Droge, C. L., Rogers, D. S., ve Wardlow, D. L. (1989). Leading edge logistics: Competitive positioning for the 1990s, council of logistics. *Management, Oak Brook, IL*.
- Brewer, P. C., ve Speh, T. W. (2000). Using the balanced scorecard to measure supply chain performance. *Journal of Business logistics*, 21(1), 75.
- Bulis, A., & Škapars, R. (2013). "Development of international freight transit in Latvia." *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 99, 57-64.
- Chang, M. L., Cheng, C. F., & Wu, W. Y. (2012). How buyer-seller relationship quality influences adaptation and innovation by foreign MNCs' subsidiaries. *Industrial Marketing Management*, 41(7), 1047-1057.
- Chong Tan, Y., & Oly Ndubisi, N. (2014). Evaluating supply chain relationship quality, organisational resources, technological innovation and enterprise performance in the palm oil processing sector in Asia. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 29(6), 487-498.
- Chong Tan, Y., Mavondo, F., & Worthington, S. (2011). Organisational capabilities and relationship quality: Performance implications for palm oil processors in Malaysia. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 23(2), 152-164.
- Crosby, L. A., Evans, K. R., ve Cowles, D. (1990). Relationship quality in services selling: an interpersonal influence perspective. *The journal of marketing*, 68-81.
- Daugherty, P. J., Richey, R. G., Genchev, S. E., & Chen, H. (2005). "Reverse logistics: superior performance through focused resource commitments to information technology." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.41, No.2, 77-92.

- Domingues, M. L., Reis, V., & Macário, R. (2015). "A Comprehensive Framework for Measuring Performance in a Third-party Logistics Provider." *Transportation Research Procedia*, 10, 662-672.
- Dwyer, F. R., Schurr, P. H., ve Oh, S. (1987). Developing buyer-seller relationships. *The Journal of marketing*, 11-27.
- Erdil, T. S. (2014). The Role of Foreign Intermediary Relationship Quality on Export Performance: A Survey on Turkish Firms. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 150, 600-608.
- Fawcett, S. E., & Cooper, M. B. (1998). "Logistics performance measurement and customer success." *Industrial Marketing Management*, Vol. 27, No:4, 341-357.
- Fugate B.S., Mentzer, J.T., Stank, T.P., (2010), "Logistics Performance: Efficiency, Effectiveness, and Differentiation", *Journal of Business Logistics*, Vol, 31, No. 1, pp.43-62.
- Fugate, B. S., Autry, C. W., Davis-Sramek, B., & Germain, R. N. (2012). "Does knowledge management facilitate logistics-based differentiation? the effect of global manufacturing reach." *International Journal of Production Economics*, Vol.139, No.2, 496-509.
- Garcia, F. A., Marchetta, M. G., Camargo, M., Morel, L., & Forradellas, R. Q. (2012). "A framework for measuring logistics performance in the wine industry." *International Journal of Production Economics*, Vol.135, No.1, 284-298.
- Gogoneata, B. (2008). "An analysis of explanatory factors of logistics performance of a country." *The Amfiteatru Economic Journal*, Vol.10, No.24, 143-156.
- Green Jr, K. W., Whitten, D., & Inman, R. A. (2008). "The impact of logistics performance on organizational performance in a supply chain context." *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol.13, No.4, 317-327.
- Greenhalgh, T. (1997). "Papers that summarise other papers (systematic reviews and meta-analyses)". *BMJ: British Medical Journal*, Vol. 315(7109), 672.
- Grönroos, C. (2000). Creating a relationship dialogue: communication, interaction and value. *The marketing review*, 1(1), 5-14.
- Gyau, A., & Spiller, A. (2009). Comparison of relationship perception in the international fresh produce business. *Journal of Enterprise Information Management*, 22(4), 441-455.
- Hanaoka, S., & Kunadhamraks, P. (2009). "Multiple criteria and fuzzy based evaluation of logistics performance for intermodal transportation." *Journal of Advanced Transportation*, Vol.43, No.2, 123.
- Hausman, W. H., Lee, H. L., & Subramanian, U. (2013). "The impact of logistics performance on trade." *Production and Operations Management*, Vol.22, No.2, 236-252.
- Hsiao, H., Kemp, R. G. M., Van der Vorst, J. G. A. J., & Omta, S. O. (2010). "A classification of logistic outsourcing levels and their impact on service performance: Evidence

- from the food processing industry." *International Journal of Production Economics*, Vol.124, No.1, 75-86.
- Huang, C. C., Fang, S. C., Huang, S. M., Chang, S. C., & Fang, S. R. (2014). The impact of relational bonds on brand loyalty: the mediating effect of brand relationship quality. *Managing Service Quality*, 24(2), 184-204.
- Huang, Y. C., Jim Wu, Y. C., & Rahman, S. (2012). "The task environment, resource commitment and reverse logistics performance: evidence from the Taiwanese high-tech sector." *Production Planning & Control*, Vol.23, No.10-11, 851-863.
- Ismail, M. D., Domil, A. K. A., & Isa, A. M. (2014). Managerial Competence, Relationship Quality and Competitive Advantage among SME Exporters. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 115, 138-146.
- Jarvelin, A., ve Lehtinen, U. (1996). Relationship quality in business-to-business service context. *İçinde Quis* (C. 5, ss. 243-254).
- Korpela, J., & Tuominen, M. (1996). "Benchmarking logistics performance with an application of the analytic hierarchy process." *Engineering Management, IEEE Transactions on*, Vol.43, No.3, 323-333.
- Krakovics, F., Leal, J. E., Mendes, P., & Santos, R. L. (2008). "Defining and calibrating performance indicators of a 4PL in the chemical industry in Brazil." *International Journal of Production Economics*, Vol.115, No.2, 502-514.
- Kühne, B., Gellynck, X., & Weaver, R. D. (2013). The influence of relationship quality on the innovation capacity in traditional food chains. *Supply Chain Management: An International Journal*, 18(1), 52-65.
- Lai, K. H., Bao, Y., & Li, X. (2008). Channel relationship and business uncertainty: evidence from the Hong Kong market. *Industrial Marketing Management*, 37(6), 713-724.
- Lai, K. H., Wong, C. W., & Cheng, T. C. E. (2010). "Bundling digitized logistics activities and its performance implications." *Industrial Marketing Management*, Vol.39, No.2, 273-286.
- Lai, K. H., Wong, C. W., & Cheng, T. E. (2008). "A coordination-theoretic investigation of the impact of electronic integration on logistics performance". *Information & Management*, Vol.45, No.1, 10-20.
- Lambert, D. M. and Cook, R. L. (1990), "Integrating marketing and logistics for increased profit", *Business*, 40(3), pp. 22-29.
- Langley Jr, C. J., ve Holcomb, M. C. (1992). Creating logistics customer value. *Journal of business logistics*, 13(2), 1.
- Lee, C. K. M., & Lam, J. S. L. (2012). "Managing reverse logistics to enhance sustainability of industrial marketing." *Industrial Marketing Management*, Vol.41, No.4, 589-598.
- Leuschner, R., Lambert, D. M., & Knemeyer, A. M. (2012). "Logistics performance, customer satisfaction, and share of business: a comparison of primary and secondary suppliers." *Journal of Business Logistics*, Vol.33, No.3, 210-226.

- Liu, C. L., & Lyons, A. C. (2011). "An analysis of third-party logistics performance and service provision." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.47, No.4, 547-570.
- Marquardt, A. J. (2013). Relationship quality as a resource to build industrial brand equity when products are uncertain and future-based. *Industrial Marketing Management*, 42(8), 1386-1397.
- Martí, L., Puertas, R., & García, L. (2014). "The importance of the Logistics Performance Index in international trade." *Applied Economics*, Vol.46, No.24, 2982-2992.
- Mentzer, J. T., ve Konrad, B. P. (1991). An efficiency/effectiveness approach to logistics performance analysis. *Journal of business logistics*, 12(1), 33.
- Moliner, M. A., Sánchez, J., Rodriguez, R. M., ve Callarisa, L. (2007). Perceived relationship quality and post-purchase perceived value: An integrative framework. *European Journal of Marketing*, 41(11/12), 1392-1422.
- Mysen, T., Svensson, G., & Payan, J. M. (2011). The key role of opportunism in business relationships. *Marketing Intelligence & Planning*, 29(4), 436-449.
- Ndubisi, N., Kok Wah, C., & Ndubisi, G. C. (2007). Supplier-customer relationship management and customer loyalty: The banking industry perspective. *Journal of Enterprise Information Management*, 20(2), 222-236.
- Orhan, O. Z. (2003). *Dünyada ve Türkiye’de lojistik sektörünün gelişimi*. İstanbul Ticaret Odası.
- Park, J. G., Lee, S., & Lee, J. (2014). Communication effectiveness on IT service relationship quality. *Industrial Management & Data Systems*, 114(2), 321-336.
- Piriyakul, M. (2011). "A partial least squares model for SCM strategy, willingness for external collaboration, competitive performance and relative performance: Effects of marketing and logistics performance in the palm oil industry." *African Journal of Business Management*, Vol.5, No.4, 1431.
- Puertas, R., Martí, L., & García, L. (2014). "Logistics performance and export competitiveness: European experience." *Empirica*, Vol.41, No.3, 467-480.
- Ramanathan, R. (2010). "The moderating roles of risk and efficiency on the relationship between logistics performance and customer loyalty in e-commerce." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.46, No.6, 950-962.
- Scanzoni, J. (1979). Social exchange and behavioral interdependence. *Social exchange in developing relationships*, 61-98.
- Schmitz, J., & Platts, K. W. (2004). "Supplier logistics performance measurement: Indications from a study in the automotive industry." *International Journal of Production Economics*, Vol.89, No.2, 231-243.
- Schramm-Klein, H., & Morschett, D. (2006). "The relationship between marketing performance, logistics performance and company performance for retail

- companies." *International Review of Retail, Distribution and Consumer Research*, Vol.16, No.02, 277-296.
- Segoro, W. (2013). The influence of perceived service quality, mooring factor, and relationship quality on customer satisfaction and loyalty. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 81, 306-310.
- Shang, K. C., & Marlow, P. B. (2005). "Logistics capability and performance in Taiwan's major manufacturing firms." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.41, No.3, 217-234.
- Shi, X., & Liao, Z. (2013). Managing supply chain relationships in the hospitality services: An empirical study of hotels and restaurants. *International Journal of Hospitality Management*, 35, 112-121
- Skarmeas, D., Katsikeas, C. S., Spyropoulou, S., ve Salehi-Sangari, E. (2008). Market and supplier characteristics driving distributor relationship quality in international marketing channels of industrial products. *Industrial Marketing Management*, 37(1), 23-36.
- Smith, C. D., & Mentzer, J. T. (2010). "User influence on the relationship between forecast accuracy, application and logistics performance." *Journal of Business Logistics*, Vol.31, No.1, 159-177.
- Sriram, V., & Stump, R. (2004). Information technology investments in purchasing: an empirical investigation of communications, relationship and performance outcomes. *Omega*, 32(1), 41-55.
- Stank, T. P., & Traichal, P. A. (1998). "Logistics strategy, organizational design, and performance in a cross-border environment." *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol.34, No.1, 75-86.
- Sven Ivens, B. (2004). How relevant are different forms of relational behavior? An empirical test based on Macneil's exchange framework. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 19(5), 300-309.
- Tareque Aziz, M., & Azila Mohd Noor, N. (2013). Evaluating the effect of cost related factors on relationship quality: An investigation of retailer-supplier relationship in Bangladesh. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 41(7), 545-558.
- Tektaş, Ö. Ö.(2009), *Endüstriyel Pazarlara İlişkin Satın Alma Modellerinin Müşterinin Algıladığı Değer Ve İlişki Kalitesi Bağlamında İncelenmesi Ve Tamamlayıcı Bir Model Önerisi*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü; Ankara, ss. 72-85
- Wagner, S. M., & Lindemann, E. (2008). Determinants of value sharing in channel relationships. *Journal of Business & Industrial Marketing*, 23(8), 544-553.
- Wang, M., Jie, F., & Abareshi, A. (2015). "Business Logistics Performance Measurement in Third-Party Logistics: An Empirical Analysis of Australian Courier Firms." *International Journal of Business and Information*, Vol.10, No.3, 323.

- Wong, A., & Sohal, A. (2002). An examination of the relationship between trust, commitment and relationship quality. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 30(1), 34-50.
- Wood, D. F., Barone, A., Murphy, P. ve Wardlow, D. L., (1995). *International Logistics*, Chapman&Hall, ABD
- Wu, L. Y., Chen, P. Y., & Chen, K. Y. (2015). Why does loyalty-cooperation behavior vary over buyer-seller relationship?. *Journal of Business Research*, 68(11), 2322-2329.
- Wu, Y. C. J., Dong, T. P., Chang, C. L., & Liao, Y. C. (2015). "A collaborative learning lesson from using effective information technology combinations." *Computers in Human Behavior*, 51, 986-993.
- Yu, M. M., & Hsiao, B. (2015). "Measuring the technology gap and logistics performance of individual countries by using a meta-DEA-AR model." *Maritime Policy & Management*, 1-23.