

LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE HİZMET KALİTESİ BOYUTLARI VE PERFORMANS: MERSİN ÖLÇEĞİNDE AMPİRİK BİR ARAŞTIRMA*

İstemi Çağlar ARIÖZ** Özgür Uğur ARIKAN***

ÖZ: Bu çalışmanın amacı, lojistik hizmet kalitesinin lojistik performans üzerindeki etkisini incelemektir. Araştırma, lojistik faaliyetlerin yoğun olarak yürütüldüğü Mersin ilinde faaliyet gösteren firmalarda çalışan bireyler üzerinde gerçekleştirilmiştir. Çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış ve toplam 425 katılımcıdan elde edilen veriler analiz edilmiştir. Araştırma kapsamında lojistik hizmet kalitesi; personel iletişim kalitesi, bilgi kalitesi, sipariş işleme kalitesi, fiziksel dağıtım hizmet kalitesi, zamanındalık, imaj ve sosyal sorumluluk boyutları ile ele alınmıştır. Lojistik performans ise tek boyutlu bir yapı olarak incelenmiştir. Verilerin analizinde doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, lojistik hizmet kalitesinin hem genel olarak hem de alt boyutları itibarıyla lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif etkiler yarattığını göstermektedir. Araştırma sonuçları, lojistik hizmet kalitesinin artırılmasının işletmelerin performansını doğrudan etkilediğini ve rekabet avantajı sağladığını ortaya koymaktadır. Ayrıca demografik değişkenler açısından yapılan analizlerde, lojistik performansın cinsiyete göre farklılaşmadığı, ancak iş tecrübesi ve eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Çalışma, lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasındaki ilişkiyi çok boyutlu bir perspektifle ele alarak literatüre katkı sağlamakta ve lojistik sektörde faaliyet gösteren işletmelere yönelik önemli yönetsel çıkarımlar sunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Çoklu doğrusal regresyon analizi, lojistik hizmet kalitesi, lojistik performans, Mersin lojistik sektörü, rekabet avantajı

Makale Türü: Araştırma makalesi

Jel Sınıflandırması: L91, M11, M31

DOI: 10.29131/uiibd.1925043

Geliş Tarihi: 07.04.2026/ **Kabul Tarihi:** 24.05.2026/ **Yayın Tarihi:** 20.06.2026

SERVICE QUALITY DIMENSIONS AND PERFORMANCE IN THE LOGISTICS SECTOR: AN EMPIRICAL STUDY IN MERSİN

ABSTRACT: The aim of this study is to examine the effect of logistics service quality on logistics performance. The research was conducted on employees working in firms operating in Mersin, one of the regions where logistics activities are highly concentrated. Data were collected through a survey method, and a total of 425 responses were analyzed. In the study, logistics service quality was examined through multiple dimensions including personnel communication quality, information quality, order processing quality, physical distribution service quality, timeliness, corporate image, and social responsibility. Logistics performance was treated as a unidimensional construct. Confirmatory factor analysis, correlation analysis, and multiple linear regression analysis were employed to test the proposed relationships. The findings reveal that logistics service quality has a significant and positive effect on logistics performance, both at the overall level and across its sub-dimensions. The results indicate that improving logistics service quality enhances firm performance and provides a competitive advantage. Additionally, demographic analyses showed that logistics performance does not differ by gender, whereas significant differences were found based on work experience and education level. This study contributes to the literature by providing a multidimensional examination of the relationship between logistics service quality and logistics performance and offers important managerial implications for firms operating in the logistics sector.

Keywords: Multiple linear regression analysis, logistics service quality, logistics performance, logistics sector in Mersin, competitive advantage

Article Type: Research

Jel Sınıflandırması: L91, M11, M31

Received: 07.04.2026/ **Accepted:** 24.05.2026/ **Published:** 20.06.2026

* Bu çalışma birinci yazarın "Lojistik hizmet kalitesinin lojistik performansa etkisi: Mersin lojistik sektöründe bir araştırma" başlıklı tezinden üretilmiştir.

** Yüksek Lisans Öğrencisi, Toros Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı, cag_arioz9@hotmail.com, ORCID: 0009-0005-4650-1999

*** Doçent Doktor, Toros Üniversitesi İktisadi İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü, ozgur.arikan@toros.edu.tr, ORCID: 0000-0003-1402-1761

Kaynak gösterimi için:

ARIÖZ, İ. Ç. & ARIKAN, Ö. U. (2026). Lojistik Sektöründe Hizmet Kalitesi Boyutları ve Performans: Mersin Ölçeğinde Ampirik Bir Araştırma, Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 12 (1), 70-86. DOI: 10.29131/uiibd.1925043

GİRİŞ

Küreselleşme, teknolojik gelişmeler ve rekabet koşullarının giderek yoğunlaşması, işletmelerin yalnızca üretim ve maliyet yönetimi süreçlerine değil, aynı zamanda değer yaratma ve hizmet sunma biçimlerine de odaklanmasını zorunlu hale getirmiştir. Özellikle tedarik zinciri süreçlerinin karmaşıklaşması, pazarların küresel ölçekte genişlemesi ve müşteri beklentilerinin giderek çeşitlenmesi, lojistik faaliyetlerin işletmeler açısından stratejik önemini önemli ölçüde artırmıştır (Şekkeli, 2016; Yıldız ve Aslan, 2018; Ünal, 2023). Lojistik, malların, hizmetlerin ve bilgilerin ilk kaynaktan nihai kullanıcıya kadar etkin ve verimli bir şekilde planlanması, uygulanması ve kontrol edilmesini kapsayan bütüncül bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Thai, 2013; Kayapınar, 2016). Bu süreçlerin etkin yönetimi, yalnızca operasyonel verimlilik açısından değil, aynı zamanda müşteri memnuniyeti, hizmet kalitesi ve işletmenin sürdürülebilir rekabet avantajı elde etmesi açısından da belirleyici olmaktadır. Bu bağlamda lojistik faaliyetler, işletmelerin değer yaratma zincirinin ayrılmaz bir parçası haline gelmiş ve stratejik bir fonksiyon olarak ele alınmaya başlanmıştır.

Günümüzde rekabetin doğası önemli ölçüde değişmiş ve işletmeler arasındaki rekabet yalnızca ürün kalitesi ve fiyat üzerinden değil, aynı zamanda sunulan hizmetin niteliği üzerinden şekillenmeye başlamıştır. Müşteriler artık yalnızca ihtiyaçlarını karşılayan ürünlere değil, aynı zamanda hızlı, güvenilir, şeffaf ve kesintisiz bir hizmet deneyimine de önem vermektedir. Bu durum, hizmet kalitesinin işletmeler açısından kritik bir başarı faktörü haline gelmesine neden olmuştur. Hizmet kalitesi, müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet performansı arasındaki fark üzerinden açıklanmakta ve müşteri memnuniyetinin temel belirleyicilerinden biri olarak kabul edilmektedir (Parasuraman vd., 1988). Grönroos (1984) ise hizmet kalitesini beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırılması olarak ele almakta ve bu sürecin öznel değerlendirmelere dayandığını vurgulamaktadır. Bu yaklaşım, hizmet kalitesinin yalnızca teknik performans ile değil, aynı zamanda hizmet sunum sürecinin nasıl deneyimlendiği ile de şekillendiğini ortaya koymaktadır. Bu nedenle hizmet kalitesi, müşterinin işletmeye yönelik genel değerlendirmesini belirleyen ve müşteri davranışlarını yönlendiren temel unsurlardan biri olarak değerlendirilmektedir.

Hizmet kalitesinin işletmeler açısından taşıdığı önem, lojistik faaliyetler bağlamında daha da belirgin hale gelmektedir. Lojistik süreçler, müşteri ile doğrudan temasın ötesinde, siparişin oluşturulmasından teslimat sonrasına kadar uzanan çok aşamalı ve birbirine bağlı süreçlerden oluşmaktadır (Micu vd., 2013). Bu süreçler içerisinde yer alan her bir faaliyet, müşterinin hizmet kalitesine ilişkin algısını doğrudan veya dolaylı olarak etkilemektedir. Bu nedenle lojistik hizmet kalitesi, yalnızca teslimat performansı ile sınırlı olmayıp, bilgi akışı, süreç koordinasyonu, operasyonel doğruluk ve müşteri etkileşimi gibi birçok unsuru içeren bütüncül bir yapı olarak değerlendirilmektedir (Mentzer vd., 2001; Thai, 2013). Bu durum, lojistik hizmet kalitesinin klasik hizmet kalitesi yaklaşımlarına kıyasla daha karmaşık ve çok boyutlu bir yapı sergilediğini göstermektedir.

Lojistik hizmet kalitesi, müşteri beklentilerinin karşılanmasında kritik bir rol oynamakta ve işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinde önemli bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Ercan, 2020). Hizmet kalitesinin yüksek olması, müşteri memnuniyetinin artmasına, müşteri sadakatinin güçlenmesine ve işletmeye duyulan güvenin artmasına katkı sağlamaktadır. Bunun yanı sıra hizmet kalitesinin yüksek olması, lojistik süreçlerde hata oranlarının azalmasına, süreçlerin daha etkin yönetilmesine ve operasyonel verimliliğin artmasına da olanak tanımaktadır. Bu yönüyle lojistik hizmet kalitesi, hem müşteri odaklı hem de süreç odaklı

sonuçlar üreten çift yönlü bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca lojistik hizmet kalitesinin yüksek olması, işletmelerin pazardaki konumunu güçlendirmekte ve müşteri tercihlerini doğrudan etkileyerek rekabet avantajı elde etmelerine katkı sağlamaktadır (Güngör, 2021).

Lojistik hizmet kalitesinin bu çok boyutlu yapısı, farklı bileşenler üzerinden değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Literatürde lojistik hizmet kalitesinin; iletişim, bilgi, sipariş işleme, fiziksel dağıtım ve zaman performansı gibi boyutlardan oluştuğu ifade edilmektedir (Mentzer vd., 2001). Bu boyutların her biri, müşterinin hizmet deneyimini farklı açılardan etkileyerek toplam hizmet kalitesi algısının oluşumuna katkı sağlamaktadır (Fisk vd., 1993; Bitner vd., 1994). Bunun yanında bu boyutların birbirleriyle etkileşim halinde olduğu ve bir boyutta yaşanan aksaklığın genel hizmet kalitesi algısını olumsuz etkileyebileceği de belirtilmektedir (Christopher & Peck, 2004; Ellinger, 2000). Bu nedenle lojistik hizmet kalitesinin yalnızca genel bir kavram olarak değil, alt boyutları itibarıyla incelenmesi, kavramın daha doğru ve kapsamlı bir şekilde anlaşılmasına olanak tanımaktadır.

Lojistik performans kavramı ise işletmelerin tedarik zinciri süreçlerini etkin ve verimli bir şekilde yönetebilme kapasitesini ifade etmektedir (Genç, 2021). Lojistik performans; sipariş işleme, depolama, taşıma ve müşteri hizmetleri gibi süreçlerin etkinliğini kapsamakta ve bu süreçlerin başarısı işletmenin genel performansını doğrudan etkilemektedir. Yüksek lojistik performans, maliyetlerin azaltılması, teslimat sürelerinin kısaltılması ve müşteri memnuniyetinin artırılması gibi sonuçlar doğurmaktadır. Bununla birlikte lojistik performans, işletmenin operasyonel etkinliğinin yanı sıra müşteri odaklı performansının da önemli bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir. Bu bağlamda lojistik performans, işletmelerin hem içsel süreçlerini hem de dışsal müşteri ilişkilerini yansıtan çok boyutlu bir performans göstergesi olarak öne çıkmaktadır.

Lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasındaki ilişki, literatürde önemli bir araştırma alanı olarak öne çıkmaktadır. Hizmet kalitesinin yüksek olması, lojistik süreçlerin daha etkin ve hatasız yürütülmesini sağlamakta ve bu durum performans göstergelerinde iyileşmeye yol açmaktadır (Mentzer vd., 2001; Kayapınar, 2016). Bununla birlikte bu ilişkinin yalnızca tek yönlü olmadığı, lojistik performansın da hizmet kalitesi algısını etkileyebileceği ifade edilmektedir (Şahin, 2021). Bu durum, iki kavram arasında karşılıklı ve dinamik bir etkileşim bulunduğunu göstermektedir. Bu karşılıklı etkileşim, lojistik süreçlerin yalnızca operasyonel bir perspektiften değil, aynı zamanda müşteri deneyimi perspektifinden de ele alınması gerektiğini ortaya koymaktadır.

Buna rağmen mevcut literatürde bazı önemli boşluklar bulunmaktadır. Öncelikle lojistik hizmet kalitesi çoğu çalışmada genel bir yapı olarak ele alınmakta, alt boyutların lojistik performans üzerindeki farklı etkileri yeterince incelenmemektedir. Oysa lojistik hizmet kalitesi çok boyutlu bir yapı olup, her bir boyutun performans üzerindeki etkisinin farklı olması beklenmektedir. Ayrıca bu ilişkinin farklı bağlamsal koşullarda incelenmesine yönelik çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir.

Bu çalışma, söz konusu boşlukları dikkate alarak lojistik hizmet kalitesinin lojistik performans üzerindeki etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Bu kapsamda lojistik hizmet kalitesi hem genel bir yapı olarak hem de alt boyutları itibarıyla ele alınmakta ve her bir boyutun lojistik performans üzerindeki etkisi analiz edilmektedir. Böylece çalışma, lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasındaki ilişkinin daha kapsamlı, sistematik ve bütüncül bir şekilde anlaşılmasına katkı sağlamayı hedeflemektedir.

1. Literatür Araştırması

Hizmet kalitesi kavramı, pazarlama ve yönetim literatüründe uzun yıllardır üzerinde yoğun şekilde çalışılan temel konulardan biri olarak öne çıkmaktadır. Hizmet kalitesi, en genel anlamıyla müşterilerin beklentileri ile algıladıkları hizmet performansı arasındaki fark olarak tanımlanmakta ve bu farkın müşteri memnuniyeti üzerindeki belirleyici rolü vurgulanmaktadır (Parasuraman vd., 1988). Bu yaklaşım, hizmet kalitesinin yalnızca teknik çıktılarla sınırlı olmadığını, aynı zamanda müşteri deneyimi ve algısal değerlendirmeler ile şekillendiğini ortaya koymaktadır. Grönroos (1984) hizmet kalitesini, beklenen hizmet ile algılanan hizmetin karşılaştırılması olarak ele almakta ve bu sürecin öznel değerlendirmelere dayandığını ifade etmektedir. Bu çerçevede hizmet kalitesi, hem teknik hem de algısal boyutları içeren çok yönlü bir yapı olarak değerlendirilmektedir. Ayrıca hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin yanı sıra, müşteri sadakati ve işletmeye yönelik genel tutumlar üzerinde de belirleyici olduğu bilinmektedir (Mentzer vd., 2001; Kayapınar, 2016; Ünal, 2023). Bu durum, hizmet kalitesinin işletmeler açısından yalnızca operasyonel bir çıktı değil, aynı zamanda uzun vadeli müşteri ilişkilerini şekillendiren stratejik bir unsur olduğunu göstermektedir.

Hizmet kalitesine ilişkin bu yaklaşım, lojistik alanında daha geniş ve çok boyutlu bir yapı kazanmıştır. Lojistik faaliyetler yalnızca ürünlerin taşınmasıyla sınırlı olmayıp, aynı zamanda bilgi akışı, depolama, sipariş yönetimi ve dağıtım gibi birçok süreci içermektedir. Bu nedenle lojistik hizmet kalitesi, tedarik zinciri süreçlerinin bütününe kapsayan ve müşteri deneyimini doğrudan etkileyen bir kavram olarak değerlendirilmektedir (Thai, 2013). Lojistik hizmet kalitesi, sipariş noktasından teslimat sürecine kadar olan tüm faaliyetlerin müşteri beklentilerini karşılama düzeyi ile ilişkilidir (Mentzer vd., 2001). Bu bağlamda lojistik hizmet kalitesi, yalnızca sonuç odaklı değil, süreç odaklı bir değerlendirme gerektiren bütüncül bir yapı olarak ele alınmaktadır. Bunun yanında lojistik süreçlerin karmaşık ve çok aşamalı yapısı, hizmet kalitesinin her aşamada farklı bileşenler üzerinden ortaya çıktığını göstermektedir. Bu durum, lojistik hizmet kalitesinin tek boyutlu bir kavram olarak ele alınmasının yetersiz olduğunu ve çok boyutlu bir yapı olarak incelenmesi gerektiğini ortaya koymaktadır (Uzel ve Tuna, 2014; Güngör, 2021; Ercan, 2020).

Lojistik hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısı, farklı bileşenler üzerinden değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Bu kapsamda literatürde lojistik hizmet kalitesinin; personel iletişim kalitesi, bilgi kalitesi, sipariş işleme kalitesi, fiziksel dağıtım hizmet kalitesi, zamanındalık (dakiklik), imaj ve sosyal sorumluluk gibi alt boyutlardan oluştuğu belirtilmektedir (Mentzer vd., 2001; Thai, 2013). Bu boyutların her biri, müşterinin hizmet deneyimini farklı açılardan etkileyerek toplam hizmet kalitesi algısının oluşumuna katkı sağlamaktadır. Bunun yanında bu boyutların birbirleriyle etkileşim halinde olduğu ve bir boyuttaki zayıflığın genel hizmet kalitesi algısını olumsuz etkileyebileceği de ifade edilmektedir. Bu nedenle lojistik hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde her bir boyutun ayrı ayrı ele alınması kadar, bu boyutların bütüncül etkisinin de dikkate alınması gerekmektedir.

Personel iletişim kalitesi, müşteriler ile hizmet sağlayıcı arasında kurulan etkileşimin niteliğini ifade etmektedir. Müşteri ile doğrudan iletişim kuran çalışanların bilgi düzeyi, problem çözme becerisi ve iletişim tarzı, hizmet kalitesine ilişkin algıyı önemli ölçüde etkilemektedir (Mentzer vd., 2001a). Etkili iletişim, müşteri beklentilerinin doğru anlaşılmasını sağlamakta ve hizmet sürecindeki belirsizlikleri azaltmaktadır. Bu durum, müşteri memnuniyetinin artmasına ve hizmete duyulan güvenin güçlenmesine katkı sağlamaktadır.

Ayrıca iletişim kalitesinin yüksek olması, müşteri ile işletme arasında uzun vadeli ilişkilerin kurulmasına da olanak sağlamaktadır. Bu bağlamda personel iletişim kalitesi, yalnızca hizmetin sunum sürecini değil, aynı zamanda müşteri ile işletme arasındaki ilişki kalitesini de belirleyen önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir (Uzel ve Tuna, 2014; Ünal, 2023).

Bilgi kalitesi ise lojistik hizmet kalitesinin önemli belirleyicilerinden biridir. Müşterilere sunulan bilgilerin doğruluğu, zamanında sağlanması ve erişilebilir olması, müşteri güveni ve hizmet kalitesi algısı üzerinde doğrudan etkili olmaktadır (Kayapınar, 2016). Günümüzde bilgi teknolojilerinin gelişmesiyle birlikte müşteriler, sipariş ve teslimat süreçlerine ilişkin daha fazla şeffaflık talep etmektedir. Bu nedenle bilgi kalitesi, lojistik hizmet kalitesinin temel bileşenlerinden biri haline gelmiştir (Thai, 2013). Bilgi akışının etkinliği yalnızca müşteri memnuniyetini değil, aynı zamanda operasyonel süreçlerin koordinasyonunu da doğrudan etkilemektedir. Bu durum, bilgi kalitesinin lojistik hizmet kalitesinin hem müşteri odaklı hem de süreç odaklı bir bileşeni olduğunu göstermektedir. Ayrıca doğru ve zamanında bilgi akışı, müşteri beklentilerinin yönetilmesine katkı sağlamakta ve hizmet sürecine ilişkin algılanan risk düzeyini azaltmaktadır (Korucuk, 2018; Şahin, 2021).

Sipariş işleme kalitesi, lojistik hizmetlerin operasyonel boyutunu oluşturan en önemli unsurlardan biridir. Siparişlerin doğru, eksiksiz ve zamanında yerine getirilmesi, müşteri memnuniyetinin temel belirleyicileri arasında yer almaktadır (Berkowitz vd., 1997). Sipariş sürecinde meydana gelen hatalar, müşteri memnuniyetsizliğine yol açmakta ve işletmeler açısından maliyet artışına neden olmaktadır. Bu nedenle sipariş işleme süreçlerinin etkin bir şekilde yönetilmesi, lojistik hizmet kalitesinin artırılmasında kritik bir rol oynamaktadır (Korucuk, 2018). Ayrıca sipariş işleme süreçlerinin doğruluğu, lojistik sistemin genel performansının da önemli bir göstergesi olarak kabul edilmektedir. Sipariş sürecinin etkinliği, lojistik sistemin diğer tüm bileşenlerinin başarısını doğrudan etkileyen temel bir unsur olarak değerlendirilmektedir (Uzel ve Tuna, 2014; Güngör, 2021).

Fiziksel dağıtım hizmet kalitesi, lojistik hizmetlerin en somut boyutunu temsil etmektedir. Ürünlerin doğru, hasarsız ve zamanında teslim edilmesi, müşteri memnuniyetinin en önemli göstergelerinden biri olarak kabul edilmektedir (Bienstock vd., 1997; Yavuz, 2006). Teslimat sürecinde yaşanan aksaklıklar, hizmet kalitesine ilişkin olumsuz algılara yol açabilmektedir. Buna karşılık etkin bir dağıtım sistemi, müşteri memnuniyetini artırmakta ve işletmenin güvenilirliğini güçlendirmektedir (Ünal, 2023). Fiziksel dağıtımın başarısı, lojistik hizmet kalitesinin doğrudan gözlemlenebilen yönünü oluşturduğu için, müşteriler tarafından en hızlı değerlendirilen boyutlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Bunun yanında fiziksel dağıtım performansı, işletmenin operasyonel etkinliği ve maliyet yapısı üzerinde de doğrudan etkili olmaktadır (Ercan, 2020; Şahin, 2021).

Zamanındalık (dakiklik) boyutu, lojistik hizmetlerin belirlenen süreler içerisinde gerçekleştirilmesini ifade etmektedir. Zamanında teslimat, müşteri memnuniyetinin en önemli unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir. Gecikmeler ve teslimat süresindeki belirsizlikler, müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkilemekte ve hizmet kalitesi algısını zayıflatmaktadır (Yavuz, 2006). Zaman performansı aynı zamanda işletmenin operasyonel etkinliği ile de doğrudan ilişkilidir. Bu nedenle zamanındalık, lojistik hizmet kalitesinin hem müşteri hem de süreç odaklı boyutlarını temsil etmektedir.

Lojistik hizmet kalitesinin algısal boyutları arasında yer alan imaj ve sosyal sorumluluk unsurları da müşterilerin hizmet değerlendirmelerini etkilemektedir. İşletmenin sahip olduğu imaj, müşterilerin hizmete duyduğu güveni artırmakta ve hizmet kalitesi algısını olumlu yönde

şekillendirmektedir. Benzer şekilde sosyal sorumluluk faaliyetleri de müşterilerin işletmeye yönelik algılarını etkileyerek hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır (Thai, 2013). Bu durum, lojistik hizmet kalitesinin yalnızca teknik performans ile sınırlı olmadığını, aynı zamanda işletmenin genel itibarı ile de ilişkili olduğunu göstermektedir.

Lojistik performans kavramı ise işletmelerin tedarik zinciri süreçlerini ne ölçüde etkin ve verimli bir şekilde yönetebildiğini ifade eden temel göstergelerden biri olarak değerlendirilmektedir (Genç, 2021). Lojistik performans; sipariş işleme, depolama, taşıma, envanter yönetimi ve müşteri hizmetleri gibi lojistik faaliyetlerin bütüncül bir şekilde ele alınmasını gerektiren çok boyutlu bir yapıya sahiptir. Bu süreçlerin etkin bir biçimde yönetilmesi, yalnızca operasyonel başarı açısından değil, aynı zamanda müşteri memnuniyeti ve işletme performansı açısından da belirleyici olmaktadır.

Lojistik performansın değerlendirilmesinde, süreçlerin doğruluğu, hız, esneklik ve güvenilirlik gibi unsurlar ön plana çıkmaktadır. Siparişlerin doğru ve eksiksiz işlenmesi, ürünlerin hasarsız ve zamanında teslim edilmesi ve müşteri taleplerine hızlı yanıt verilmesi, lojistik performansın temel göstergeleri arasında yer almaktadır (Bienstock vd., 1997; Yavuz, 2006). Bu göstergeler, işletmenin hem içsel operasyonel etkinliğini hem de dışsal müşteri odaklı performansını yansıtmaktadır. Bu bağlamda lojistik performans, yalnızca bir çıktı değişkeni değil, aynı zamanda süreç kalitesinin bir yansıması olarak da değerlendirilmektedir (Korucuk, 2018).

Yüksek lojistik performans, işletmelere önemli avantajlar sağlamaktadır. Öncelikle süreçlerin etkin yönetilmesi, operasyonel maliyetlerin azaltılmasına katkı sağlamaktadır. Aynı zamanda teslimat sürelerinin kısaltılması, müşteri beklentilerinin daha hızlı karşılanmasını mümkün kılmakta ve müşteri memnuniyetini artırmaktadır (Şahin, 2021). Bunun yanı sıra hata oranlarının azalması, iade ve yeniden işleme maliyetlerini düşürerek işletmenin genel verimliliğini artırmaktadır. Bu yönüyle lojistik performans, maliyet avantajı ve hizmet kalitesi arasında denge kurulmasını sağlayan kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır (Genç, 2021).

Lojistik performansın bir diğer önemli boyutu, işletmenin rekabet gücü üzerindeki etkisidir. Etkin bir lojistik sistem, işletmenin pazardaki konumunu güçlendirmekte ve müşteri tercihlerini doğrudan etkilemektedir. Özellikle zamanında teslimat ve güvenilir hizmet sunumu, müşterilerin işletmeye duyduğu güveni artırmakta ve uzun vadeli müşteri ilişkilerinin kurulmasına katkı sağlamaktadır (Ünal, 2023). Bu durum, lojistik performansın yalnızca kısa vadeli operasyonel sonuçlar değil, aynı zamanda uzun vadeli stratejik kazanımlar da sağladığını göstermektedir (Ercan, 2020).

Bununla birlikte lojistik performans, tedarik zinciri içerisindeki diğer aktörlerle olan ilişkiler açısından da önemli bir rol oynamaktadır. Tedarikçiler, dağıtıcılar ve müşteriler arasında kurulan etkin koordinasyon, lojistik performansın artırılmasına katkı sağlamaktadır (Uzel ve Tuna, 2014). Bu nedenle lojistik performans, yalnızca işletme içi süreçlerin değil, aynı zamanda tedarik zinciri genelindeki entegrasyon düzeyinin de bir göstergesi olarak değerlendirilmektedir (Güngör, 2021).

Sonuç olarak lojistik performans, işletmelerin operasyonel etkinliği, maliyet yönetimi ve müşteri memnuniyeti gibi temel performans göstergelerini doğrudan etkileyen çok boyutlu bir kavramdır. Bu nedenle lojistik performansın artırılması, işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinde ve sürdürülebilir başarı sağlamasında kritik bir rol oynamaktadır.

Lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasındaki ilişki, literatürde önemli bir araştırma alanı olarak öne çıkmaktadır. Hizmet kalitesinin yüksek olması, lojistik süreçlerin daha etkin ve hatasız yürütülmesini sağlamakta ve bu durum performans göstergelerinde iyileşmeye yol açmaktadır (Mentzer vd., 2001; Kayapınar, 2016). Bu nedenle lojistik hizmet kalitesi, lojistik performansın önemli belirleyicilerinden biri olarak değerlendirilmektedir.

Bununla birlikte bazı çalışmalar, lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasında karşılıklı bir etkileşim bulunduğunu ortaya koymaktadır. Yüksek lojistik performans, müşterilerin hizmet kalitesine yönelik algısını olumlu yönde etkileyebilmekte ve bu durum hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde geri besleme mekanizması oluşturmaktadır (Şahin, 2021). Bu karşılıklı ilişki, lojistik süreçlerin hem müşteri odaklı hem de performans odaklı bir perspektifle ele alınması gerektiğini göstermektedir.

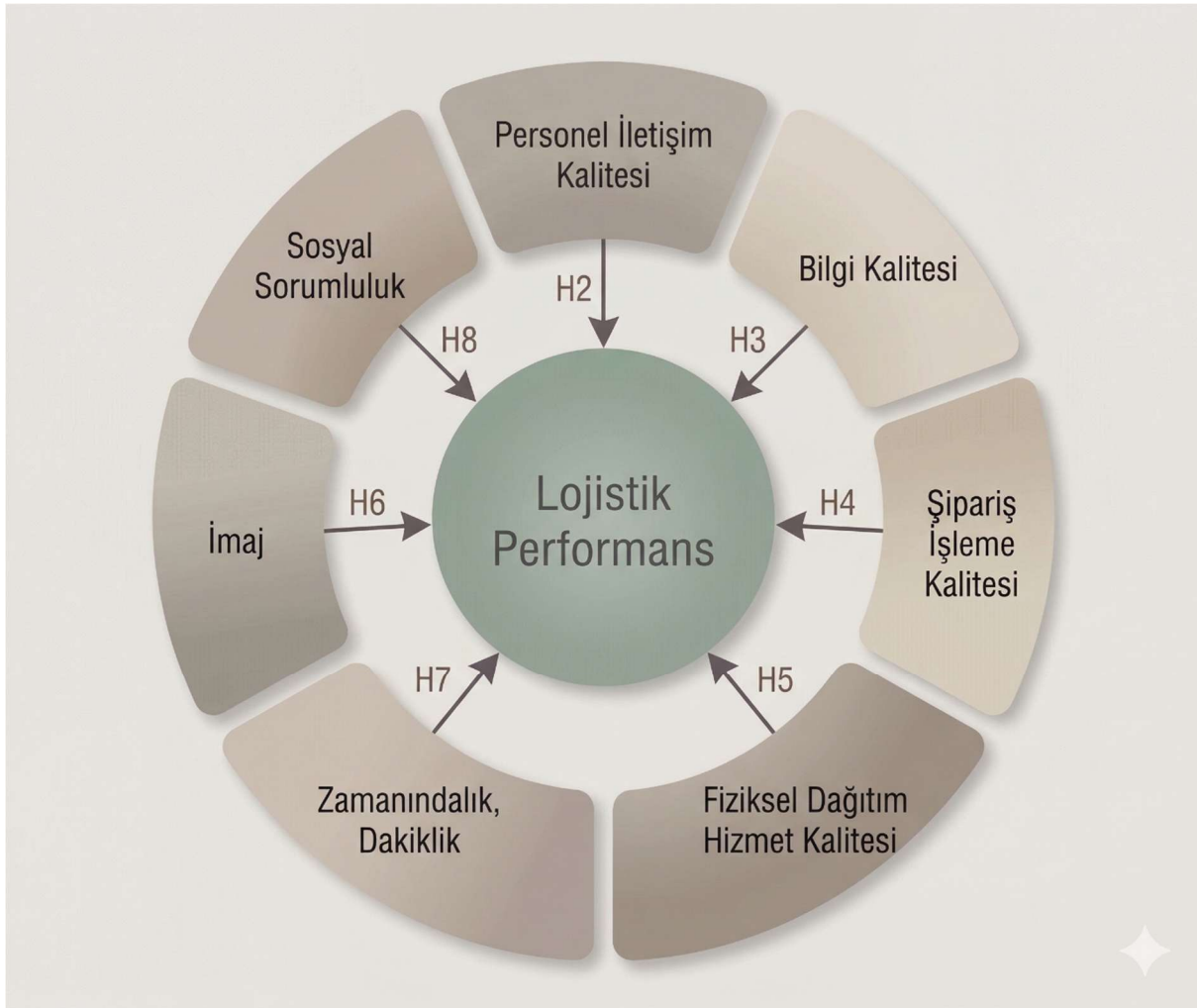
Sonuç olarak, lojistik hizmet kalitesi ve lojistik performans kavramları birbirleriyle yakından ilişkili olup, işletmelerin rekabet avantajı elde etmesinde kritik bir rol oynamaktadır. Lojistik hizmet kalitesinin farklı boyutları, lojistik performansın çeşitli bileşenlerini etkilemekte ve bu etkileşim işletmelerin başarısını belirleyen temel unsurlardan biri olarak öne çıkmaktadır. Bu nedenle lojistik hizmet kalitesinin lojistik performans üzerindeki etkisinin incelenmesi, hem teorik hem de uygulama açısından önemli bir araştırma alanı oluşturmaktadır.

2. Yöntem

2.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Yapılan bu çalışma kapsamında tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden biri olan küme örnekleme yöntemini kullandık. Her firmadan yeterli katılımcı elde edebilmek için yaptık. Araştırmanın ana kütlesini lojistik sektöründe çalışan yetişkin bireyler oluşturmuş ve anketlere katılımda gönüllük esasına dayandırılmıştır. Sonuç olarak toplam 425 katılımcıdan veri toplanması yapılmıştır. Bu çalışma 23-56 yaş aralığındaki 425 katılımcı ile yürütülmüştür (Ort = 37.73, SS= 6.16). Katılımcıların 271 (%63.8)'i erkek ve 154 (%36.2)'ü ise kadınlardan oluşmaktadır. Veri toplama sürecinde hedeflenen örneklem Mersin ilinde lojistik sektörde çalışanlar ile yürütülmüştür.

Lojistik Hizmet Kalitesinin Lojistik Performansa Etkisine İlişkin Uygulama Modeli Şekil 1'de sunulmuştur.



Şekil 1. Lojistik Hizmet Kalitesinin Lojistik Performansa Etkisine İlişkin Uygulama Modeli

Çalışma, Türkiye’de lojistik faaliyetlerin yoğun olduğu bölgelerden biri olan Mersin ilinde gerçekleştirilmiştir. Mersin’in Orta Doğu, Doğu Avrupa ve Kuzey Afrika’ya olan coğrafi yakınlığı ve gelişmiş lojistik altyapısı, araştırma sahası olarak seçilmesinde etkili olmuştur. Ayrıca ilin gelişime açık ve dinamik yapısı, lojistik faaliyetlerin çeşitliliği açısından uygun bir araştırma ortamı sunmaktadır. Araştırmaya katılan bireylerin yaşları 23 ile 56 arasında değişmekte olup ortalama yaş 37.73 (SS = 6.16) olarak hesaplanmıştır. Katılımcıların %63.8’i erkek ($n = 271$), %36.2’si kadın ($n = 154$) olup, farklı lojistik faaliyet alanlarında çalışan bireylerden oluşmaktadır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Analizi Sonuçları

Değişken	Grup	n	%
Cinsiyet	Kadın	154	36.2
	Erkek	271	63.8
Kurum Faaliyeti	Depolama	9	2.1
	Nakliye	51	12.0
	Deniz liman işletmesi	62	14.6
	Lojistik	54	12.7

	Lojistik depolama	43	10.1
	Taşıma	46	10.8
	Tedarik	81	19.1
	Ulaştırma	79	18.6
İş Tecrübesi	1-5 yıl	224	52.7
	5-10 yıl	158	37.2
	10 üzeri	43	10.1
Eğitim Düzeyi	Lise	34	8.0
	Ön Lisans	154	36.2
	Lisans	187	44.0
	Lisansüstü	50	11.8

Bu araştırmada, lojistik hizmet kalitesi ile lojistik performans arasındaki ilişkiler doğrultusunda aşağıdaki hipotezler test edilmiştir:

H1. Toplam lojistik hizmet kalitesi, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1a. Personel iletişim kalitesi, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1b. Bilgi kalitesi, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1c. Sipariş işleme kalitesi, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1d. Fiziksel dağıtım hizmet kalitesi, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1e. Dakiklik, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1f. İmaj, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

H1g. Sosyal sorumluluk, lojistik performansı pozitif yönde etkiler.

2.2. Veri Toplama Araçları

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Veri toplama sürecinde katılımcıların 352'sine çevrim içi anket uygulanmış, 73 katılımcıdan ise yüz yüze anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise araştırma kapsamında incelenen değişkenleri ölçmeye yönelik ölçekler kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerde yanıtlar 5'li Likert tipi derecelendirme ile alınmıştır (1 = Kesinlikle katılmıyorum, 5 = Kesinlikle katılıyorum). Yüksek puanlar, ilgili değişkene ilişkin daha yüksek algıyı ifade etmektedir. Araştırmada lojistik hizmet kalitesi değişkeninin ölçümünde, Bienstock tarafından 1997 yılında geliştirilen ve daha sonra Thai (2013) tarafından revize edilen ölçek temel alınmıştır.

2.2.1. Lojistik Hizmet Ölçeği:

Lojistik hizmet kalitesini ölçmek amacıyla kullanılan ölçek, toplam 34 ifadeden ve yedi alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar sırasıyla personel iletişim kalitesi (4 ifade), bilgi kalitesi (5 ifade), sipariş işleme kalitesi (6 ifade), fiziksel dağıtım hizmet kalitesi (6 ifade), zamanındalık (4 ifade), imaj (5 ifade) ve sosyal sorumluluk (4 ifade) olarak tanımlanmıştır.

Ölçeğin Türkçe geçerlilik ve güvenirlik çalışması Kayapınar (2016) tarafından gerçekleştirilmiştir. Bu çalışma kapsamında elde edilen iç tutarlılık katsayıları incelendiğinde, alt boyutlara ilişkin Cronbach alfa değerlerinin 0.62 ile 0.72 arasında değiştiği, toplam lojistik hizmet kalitesi ölçeğinin ise yüksek düzeyde güvenirliğe sahip olduğu görülmüştür ($\alpha = .92$). Bu bulgular, ölçeğin araştırma örnekleminde yeterli düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir.

2.2.2. Lojistik Performans Ölçeği:

Lojistik performans düzeyini ölçmek amacıyla Bakan ve Şekkeli (2015) tarafından geliştirilen “Lojistik Performans Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçek tek boyutlu yapıya sahip olup toplam 15 ifadeden oluşmaktadır ve işletmelerin lojistik süreçlerdeki etkinlik ve verimlilik düzeylerini değerlendirmeyi amaçlamaktadır. Bu çalışma kapsamında ölçeğin Cronbach alfa katsayısı 0.85 olarak hesaplanmıştır. Elde edilen bu değer, ölçeğin yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir.

2.3. İstatistiksel Yaklaşım

Bu çalışmada tüm istatistiksel analizler IBM SPSS Statistics 26 ve R (R Core Team, 2021) yazılımları kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Analizlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0.05$ olarak kabul edilmiştir.

Veri analizine başlamadan önce veri seti hatalı girişler ve uç değerler açısından incelenmiştir. Uç değer analizi, Mahalanobis uzaklığı ve değişkenlere ait Z skorlarının ± 2.29 sınır değerine göre değerlendirilmesi ile gerçekleştirilmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda veri setinden herhangi bir gözlem çıkarılmamıştır.

Verilerin normal dağılıma uygunluğu çarpıklık ve basıklık değerleri üzerinden değerlendirilmiştir. George and Mallery (2010) tarafından önerilen ± 2 aralığı referans alınmış ve çalışmada kullanılan değişkenlerin bu sınırlar içerisinde yer aldığı belirlenmiştir (maksimum çarpıklık = 1.188; maksimum basıklık = 1.083). Bu bulgular doğrultusunda analizlerde parametrik testler kullanılmıştır.

Araştırma değişkenlerine ilişkin betimleyici istatistikler kapsamında ortalama, standart sapma, frekans ve yüzde değerleri hesaplanmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkilerin incelenmesinde Pearson korelasyon analizi uygulanmıştır.

Araştırma hipotezlerini test etmek amacıyla lojistik hizmet kalitesi ve alt boyutlarının lojistik performans üzerindeki etkilerini belirlemek üzere çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizinde standardize ve standardize edilmemiş katsayılar, t değerleri ve anlamlılık düzeyleri raporlanmıştır.

3. Bulgular

3.1. Betimsel İstatistikler ve Güvenirlik Bulguları

Bu bölümde araştırma değişkenlerine ilişkin merkezi eğilim ve dağılım ölçüleri ile birlikte ölçeklerin iç tutarlılık katsayıları incelenmiştir.

Araştırma değişkenlerine ilişkin betimleyici istatistikler Tablo 2’de sunulmuştur. Bulgular incelendiğinde, lojistik hizmet kalitesi alt boyutlarına ilişkin ortalama değerlerin birbirine yakın olduğu ve değişkenlerin dağılımının normal sınırlarda yer aldığı görülmektedir. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin ± 2 aralığında olması, verilerin normal dağılım varsayımını sağladığını göstermektedir.

Ölçeklerin güvenirlik katsayıları incelendiğinde, Cronbach alfa değerlerinin 0.62 ile 0.92 arasında değiştiği görülmektedir. Bu sonuçlar, özellikle toplam lojistik hizmet kalitesi ($\alpha = 0.92$) ve lojistik performans ($\alpha = 0.85$) ölçeklerinin yüksek düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir. Alt boyutlara ilişkin güvenirlik katsayılarının ise kabul edilebilir düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 2. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

Değişken	Ortalama	SS	Çarpıklık	Basıklık	Cronbach Alfa
1.LHK _{pik}	13.22	2.40	0.402	0.091	0.62
2.LHK _{bik}	16.90	3.06	0.392	0.450	0.67
3.LHK _{sk}	20.29	3.67	0.588	0.081	0.72
4.LHK _{fdk}	20.00	3.59	0.655	0.309	0.69
5.LHK _d	13.96	2.41	0.253	0.168	0.65
6.LHK _i	16.71	3.22	0.499	0.153	0.69
7.LHK _{ss}	13.54	2.76	0.343	0.198	0.67
8.LHKÖ	114.64	17.26	1.188	1.083	0.92
9.LPÖ	51.77	7.78	1.029	0.942	0.85

Not. LHKÖ: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği; LHK_{pik}: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği personel iletişim kalitesi alt boyutu; LHK_{bik}: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği bilgi kalitesi alt boyutu; LHK_{sk}: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği sipariş işleme kalitesi alt boyutu; LHK_{fdk}: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği fiziksel dağıtım kalitesi alt boyutu; LHK_d: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği dakiklik alt boyutu; LHK_i: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği imaj alt boyutu; LHK_{ss}: Lojistik hizmet kalitesi ölçeği sosyal sorumluluk alt boyutu; LPÖ: Lojistik performans ölçeği

3.2. Korelasyon Analizi Bulguları

Araştırma değişkenleri arasındaki doğrusal ilişkilerin yönünü ve şiddetini belirlemek amacıyla Pearson korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Korelasyon analizi sonuçları Tablo 3'te sunulmuştur. Bulgular incelendiğinde, tüm değişkenler arasında pozitif yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu görülmektedir ($p < 0.01$). Lojistik hizmet kalitesi toplam puanı ile lojistik performans arasında yüksek düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur ($r = 0.84$).

Alt boyutlar düzeyinde incelendiğinde, fiziksel dağıtım kalitesi ($r = 0.73$), imaj ($r = 0.70$) ve sosyal sorumluluk ($r = 0.71$) değişkenlerinin lojistik performans ile en güçlü ilişkileri gösterdiği görülmektedir. Buna karşılık, dakiklik ile bilgi kalitesi arasındaki ilişkinin görece daha düşük olduğu belirlenmiştir ($r = 0.56$). Genel olarak değerlendirildiğinde, lojistik hizmet kalitesinin hem toplam düzeyde hem de alt boyutları bazında lojistik performans ile anlamlı ve pozitif ilişkiler gösterdiği söylenebilir.

Tablo 3. Araştırma Değişkenlerine İlişkin Korelasyon Matrisi

Değişken	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.LHK _{pik}	1								
2.LHK _{bik}	0.57**	1							
3.LHK _{sk}	0.62**	0.62**	1						
4.LHK _{fdk}	0.68**	0.65**	0.69**	1					
5.LHK _d	0.49**	0.56**	0.58**	0.60**	1				
6.LHK _i	0.62**	0.57**	0.65**	0.68**	0.49**	1			
7.LHK _{ss}	0.62**	0.59**	0.58**	0.60**	0.57**	0.60**	1		
8.LHKÖ	0.80**	0.80**	0.85**	0.87**	0.74**	0.82**	0.79**	1	
9.LPÖ	0.69**	0.66**	0.67**	0.73**	0.63**	0.70**	0.71**	0.84**	1

Not. ** $p < .01$

3.3. Çoklu Doğrusal Regresyon Analizi Bulguları

Bu bölümde, lojistik hizmet kalitesi ve alt boyutlarının lojistik performans üzerindeki yordayıcı etkilerini belirlemek amacıyla çoklu doğrusal regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

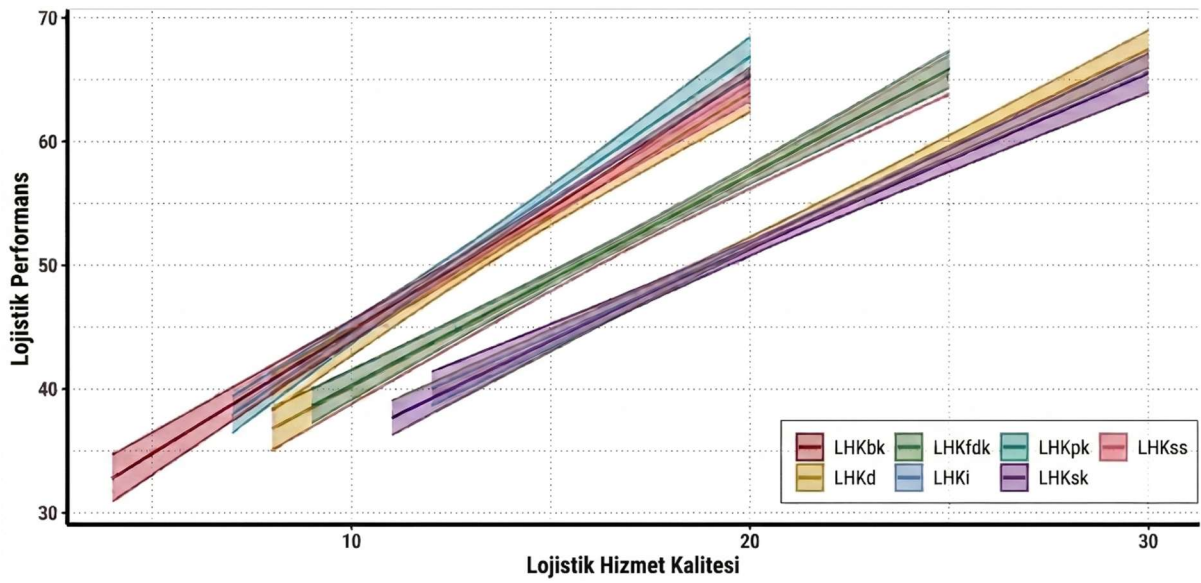
Regresyon analizi sonuçları Tablo 4'te sunulmuştur. Analiz sonuçlarına göre kurulan modelin istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ($F(6,424) = 149.85$, $p < 0.001$). Modelin açıklayıcılık gücü incelendiğinde, bağımsız değişkenlerin lojistik performanstaki varyansın %72'sini açıkladığı görülmektedir ($R^2 = 0.72$).

Standardize katsayılar incelendiğinde, lojistik hizmet kalitesinin tüm alt boyutlarının lojistik performans üzerinde pozitif ve anlamlı etkilerinin olduğu belirlenmiştir. En güçlü yordayıcı değişkenin sosyal sorumluluk ($\beta = 0.215$, $p < 0.001$) ve imaj ($\beta = 0.199$, $p < 0.001$) olduğu görülmektedir. Bununla birlikte personel iletişim kalitesi ($\beta = .152$), fiziksel dağıtım kalitesi ($\beta = 0.158$), sipariş işleme kalitesi ($\beta = 0.140$), dakiklik ($\beta = 0.133$) ve bilgi kalitesi ($\beta = 0.126$) değişkenlerinin de lojistik performansı anlamlı şekilde yordadığı tespit edilmiştir (t değerleri = 3.317–5.595, $p < 0.001$).

Ayrıca toplam lojistik hizmet kalitesi değişkeninin lojistik performans üzerinde oldukça güçlü bir etkisinin olduğu belirlenmiştir ($\beta = 0.840$, $t = 31.802$, $p < 0.001$). Bu bulgular doğrultusunda, araştırma kapsamında test edilen tüm hipotezlerin desteklendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4. Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayıları			R^2
	B	SE _B	β	t	p	
LHK _{pik}	0.493	0.128	0.152	3.860	<0.001	.72
LHK _{bik}	0.321	0.097	0.126	3.317	<0.001	
LHK _{sk}	0.420	0.087	0.140	3.628	<0.001	
LHK _{fdk}	0.343	0.097	0.158	3.538	<0.001	
LHK _d	0.429	0.116	0.133	3.705	<0.001	
LHK _i	0.481	0.096	0.199	4.996	<0.001	
LHK _{ss}	0.606	0.108	0.215	5.595	<0.001	
LHK	0.379	0.012	0.840	31.802	<0.001	



Şekil 2. Lojistik Hizmet Kalitesi Boyutlarının Lojistik Performansa Etkisi

SONUÇ

Bu çalışmada lojistik hizmet kalitesinin lojistik performans üzerindeki etkisi incelenmiş ve elde edilen bulgular doğrultusunda araştırma modelinin güçlü biçimde desteklendiği görülmüştür. Analiz sonuçları, lojistik hizmet kalitesinin hem toplam düzeyde hem de alt boyutları itibarıyla lojistik performans üzerinde anlamlı ve pozitif etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Tüm hipotezlerin kabul edilmesi, kurulan modelin teorik olarak tutarlı olduğunu ve ampirik bulgularla desteklendiğini göstermektedir.

Elde edilen bulgular, lojistik hizmet kalitesinin yalnızca müşteri algısına dayalı bir kavram olmadığını, aynı zamanda işletmelerin operasyonel performansı üzerinde doğrudan etkili olduğunu göstermektedir. Bu bulgu, hizmet kalitesinin işletme performansı üzerindeki belirleyici rolünü ortaya koyan çalışmalarla paralellik göstermektedir (Parasuraman vd., 1988; Grönroos, 1984). Lojistik bağlamında değerlendirildiğinde ise bu ilişki, lojistik hizmet kalitesinin performans çıktıları üzerindeki etkisini vurgulayan çalışmalarla uyumludur (Mentzer vd., 2001; Thai, 2013). Özellikle personel iletişim kalitesi, bilgi kalitesi, sipariş işleme kalitesi ve fiziksel dağıtım hizmet kalitesi gibi boyutların lojistik performansı artırıcı yönde etkilerinin bulunması, lojistik hizmet kalitesinin çok boyutlu yapısının performans çıktıları üzerindeki belirleyici rolünü ortaya koymaktadır (Kayapınar, 2016; Korucuk, 2018). Bu durum, lojistik süreçlerin yalnızca teknik doğrulukla değil, aynı zamanda hizmet sunumunun niteliği ile de yakından ilişkili olduğunu göstermektedir.

Araştırma bulguları, lojistik hizmet kalitesinin alt boyutlarının lojistik performans üzerinde benzer yönlü ve anlamlı etkiler yarattığını ortaya koymaktadır. Özellikle sipariş işleme kalitesi ve bilgi kalitesi gibi süreç odaklı boyutların performans üzerindeki etkisi, lojistik faaliyetlerde süreç doğruluğu ve bilgi akışının kritik önemini vurgulamaktadır (Berkowitz vd., 1997; Kayapınar, 2016). Bunun yanı sıra fiziksel dağıtım hizmet kalitesi ve zamanındalık boyutlarının performans üzerindeki etkisi, teslimat süreçlerinin müşteri memnuniyeti ve operasyonel başarı açısından belirleyici olduğunu göstermektedir (Bienstock vd., 1997; Yavuz, 2006; Uzel ve Tuna, 2014). Ayrıca imaj ve sosyal sorumluluk gibi algısal boyutların da

performans üzerindeki etkisi, lojistik hizmet kalitesinin yalnızca operasyonel değil, aynı zamanda algısal bir yapı olduğunu ortaya koymaktadır (Özoğlu ve Erdemir, 2021; Ercan, 2020).

Elde edilen sonuçlar, literatürde yer alan çalışmalar ile genel olarak uyumludur. Lojistik hizmet kalitesinin performans üzerindeki etkisini inceleyen çalışmalar, hizmet kalitesinin artırılmasının işletmelere rekabet avantajı sağladığını ortaya koymaktadır (Thai, 2013; Şahin, 2021; Ünal, 2023). Ayrıca lojistik süreçlerde hizmet kalitesinin artırılmasının müşteri memnuniyetini ve işletmeye duyulan güveni güçlendirdiği ifade edilmektedir (Saura vd., 2008; Micu vd., 2013). Bu çalışma kapsamında elde edilen bulgular da benzer şekilde lojistik hizmet kalitesinin artırılmasının işletmelerin performansını doğrudan etkilediğini ve rekabet gücünü artırdığını göstermektedir.

Demografik değişkenler açısından elde edilen bulgular incelendiğinde, lojistik performansın cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Buna karşılık iş tecrübesi ve eğitim düzeyine göre anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Bu durum, lojistik performansın bireysel özelliklerden ziyade deneyim ve bilgi birikimi ile daha yakından ilişkili olduğunu göstermektedir. Özellikle iş tecrübesinin performans üzerindeki etkisi, lojistik süreçlerde deneyimin önemini ortaya koymaktadır (Şahin, 2021; Karadeniz ve Işık, 2014).

Araştırma, lojistik faaliyetlerin yoğun olduğu Mersin ilinde gerçekleştirilmiştir. Mersin'in coğrafi konumu, lojistik altyapısı ve sanayi yoğunluğu, elde edilen bulguların lojistik sektörü açısından önemli çıkarımlar sunmasını sağlamaktadır. Elde edilen sonuçlar, bölgede faaliyet gösteren firmaların lojistik hizmet kalitesine yönelik beklentilerinin yüksek olduğunu ve firmaların performanslarını artırabilmek için hizmet kalitesine daha fazla önem vermesi gerektiğini göstermektedir.

Genel olarak değerlendirildiğinde, lojistik hizmet kalitesinin artırılmasının lojistik performans üzerinde doğrudan ve olumlu etkiler yarattığı görülmektedir. Bu durum, lojistik hizmet kalitesinin işletmeler açısından yalnızca destekleyici bir unsur değil, aynı zamanda performansın temel belirleyicilerinden biri olduğunu ortaya koymaktadır (Genç, 2021; Odabaşı, 2010).

Bu çalışma bazı sınırlılıklar içermektedir. Öncelikle araştırma yalnızca Mersin ilinde faaliyet gösteren firmalar ile sınırlıdır. Bu nedenle elde edilen bulguların genellenebilirliği sınırlı olabilir. Gelecek çalışmalarda farklı bölgelerde ve farklı sektörlerde benzer araştırmaların yapılması önerilmektedir. Ayrıca çalışma orta ve büyük ölçekli firmalar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Küçük ölçekli işletmelerin de dahil edildiği çalışmalar, lojistik hizmet kalitesi ve performans ilişkisine daha geniş bir perspektif kazandırabilir (Korucuk, 2018).

Bunun yanı sıra araştırmada Thai (2013) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Lojistik hizmet kalitesinin farklı boyutlarını inceleyen alternatif ölçeklerin kullanılması, gelecekte yapılacak çalışmalar açısından faydalı olabilir (Thai, 2013; Micu vd., 2013).

Son olarak bu çalışma kesitsel bir araştırma niteliğindedir. Zaman içerisinde lojistik hizmet kalitesi ve performans algılarındaki değişimi inceleyen boylamsal çalışmaların yapılması, literatüre önemli katkılar sağlayacaktır (Şahin, 2021).

Araştırma bulguları doğrultusunda lojistik sektörde faaliyet gösteren işletmelere yönelik çeşitli yönetsel çıkarımlar da geliştirilebilir. Öncelikle, lojistik hizmet sağlayıcılarının sundukları hizmetlerin kapsamını ve niteliğini müşterilere daha açık ve anlaşılır şekilde aktarmaları gerekmektedir. Araştırma bulguları, katılımcıların önemli bir kısmının lojistik

kavramını yalnızca “ulaştırma” olarak algıladığını göstermektedir. Bu durum, firmaların sundukları hizmetleri yeterince tanıtamadıklarına işaret etmektedir. Bu nedenle firmaların tanıtım ve bilgilendirme faaliyetlerine ağırlık vermeleri önerilmektedir (Odabaşı, 2010).

Bunun yanı sıra, firmaların bilgi teknolojilerine yatırım yapmaları ve dijital dönüşüm süreçlerini hızlandırmaları önem arz etmektedir. Lojistik süreçlerde bilgi akışı ve iletişim kalitesi, hizmet kalitesinin temel bileşenlerinden biri olarak öne çıkmaktadır (Kayapınar, 2016; Mentzer vd., 2001). Bu nedenle firmaların bilgi paylaşımını etkin bir şekilde yönetmeleri ve teknolojik altyapılarını geliştirmeleri gerekmektedir.

Sipariş işleme süreçlerinin iyileştirilmesi ve müşteri hizmetlerinin geliştirilmesi de önemli bir diğer öneri olarak öne çıkmaktadır. Araştırma bulguları, firmaların özellikle sipariş süreçleri ve teslimat performansı açısından gelişime açık olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda firmaların müşteri odaklı yaklaşımlar geliştirmeleri ve hizmet süreçlerini iyileştirmeleri gerekmektedir (Saura vd., 2008; Bienstock vd., 1997).

Üniversite–sanayi iş birliğinin artırılması da lojistik sektörünün gelişimi açısından önemli bir faktör olarak değerlendirilmektedir. Bu nedenle firmaların akademik araştırmalara daha fazla katkı sağlaması ve bu çalışmalardan elde edilen bulguları faaliyetlerine entegre etmeleri önerilmektedir (Ünal, 2023).

KAYNAKÇA

- Aharonovitz, M. C. S., Vidal Vieira, J. G., & Suyama, S. S. (2018). How logistics performance is affected by supply chain relationships. *The International Journal of Logistics Management*.
- Arvis, J. F., Ojala, L., Wiederer, C., Shepherd, B., Raj, A., Dairabayeva, K., & Kiiski, T. (2018). *Connecting to compete 2018: Trade logistics in the global economy*. World Bank.
- Berkowitz, E. N., Kerin, R. A., Hartley, S. W., & Rudelius, W. (1997). *Marketing* (6th ed.). Irwin McGraw-Hill.
- Bienstock, C. C., Mentzer, J. T., & Bird, M. M. (1997). Measuring physical distribution service quality. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 25(1), 31–44.
- Bitner, M. J., Booms, B. H., & Mohr, L. A. (1994). Critical service encounters: The employee's viewpoint. *Journal of Marketing*, 58(4), 95–106.
- Brown, T. A. (2009). *Confirmatory factor analysis for applied research*. Guilford Press.
- Byrne, B. M. (2011). *Structural equation modeling with AMOS: Basic concepts, applications, and programming* (2nd ed.). Routledge.
- Christopher, M., & Peck, H. (2004). Building the resilient supply chain. *The International Journal of Logistics Management*, 15(2), 1–14.
- Ellinger, A. E. (2000). Improving marketing/logistics cross-functional collaboration in the supply chain. *Industrial Marketing Management*, 29(1), 85–96.
- Ercan, E. (2020). *Lojistik esneklik ve ilişki esnekliğinin lojistik hizmet kalitesi ve algılanan ilişki tatmini üzerine etkisinde çevresel belirsizliğin düzenleyici rolü* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Hasan Kalyoncu Üniversitesi.
- Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. *Journal of Retailing*, 69(1), 61–103.

- Genç, Ö. (2021). *E-ticarette lojistik hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati yaratmadaki rolü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi].
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference*. Pearson.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44.
- Güngör, O., & Acer, A. (2021). İntermodal Taşımacılıkta Lojistik Hizmet Kalitesinin Müşteri Sadakati ve Müşteri Güveni Etkisi. *Eurasian Academy of Sciences Social Sciences Journal*, 39-59.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed.). Pearson.
- Karadeniz, M., & Işık, M. (2014). Lojistik hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ilişkisi. *İstanbul Sosyal Bilimler Dergisi*, (7), 1–24.
- Kayapınar, Ö. (2016). *Lojistik hizmet kalitesi ile firma performansı arasındaki ilişkide lojistik performansı ve teknoloji düzeyinin rolü* [Yayımlanmamış doktora tezi].
- Korucuk, S. (2018). İmalat işletmelerinde lojistik hizmet kalitesinin işletme verimliliğine etkisinin lojistik regresyon analizi ile belirlenmesi: Erzincan ili örneği. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(2), 30-43.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J., & Hult, G. T. M. (2001). Logistics service quality as a segment-customized process. *Journal of Marketing*, 65(4), 82–104.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J. ve John L., K. (1999). "Developing a Logistics Service Quality Scale", *Journal of Business Logistics*, ,Virginia,15-67.
- Mentzer, J. T., Flint, D. J. ve Hult, T. M. (2001a). "Logistics Service Quality As a Segment-Customized Process" *Journal of Marketing*, 63-101.
- Mentzer, J. T., Witt, W. D., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D. ve Zach F. Z. (2001b). "Defining Supply Chain Management", *Journal of Business Logistics*, 126-139.
- Micu, A., Aivaz, K., & Capatina, A. (2013). Implications of logistic service quality on the satisfaction level and retention rate of an e-commerce retailer's customers. *Economic Computation & Economic Cybernetics Studies & Research*, 47(2), 147–155.
- Odabaşı, Y. (2010). *Satış ve pazarlamada müşteri ilişkileri yönetimi*. Sistem Yayıncılık.
- Özoğlu, B., & Erdemir, M. B. (2021). Lojistik performansın pazarlama performansı ve müşteri memnuniyetine etkisi: Üretim işletmeleri üzerine bir araştırma. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9(3), 994-1011.
- Öztürk, F. (2022). *Online alışverişte lojistik hizmet kalitesi* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi].
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Saura, I. G., Frances, D. S., & Blasco, M. F. (2008). Logistics service quality. *Industrial Management & Data Systems*, 108(5), 650–668.
- Şahin, İ. (2021). *Online perakendecilikte lojistik hizmet kalitesi ve müşteri sadakati* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Beykoz Üniversitesi.

- Şekkeli, Z. H. (2016). *Lojistik stratejilerinin rekabet avantajı ve lojistik performansına etkileri* [Yayımlanmamış doktora tezi]. Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi.
- Thai, V. V. (2013). Logistics service quality. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 16(2), 114–131.
- Uzel, E., & Tuna, O. (2014). The effect of logistics service quality. *Journal of Management, Marketing and Logistics*, 67–78.
- Ünal, E. (2023). *Lojistik hizmet kalitesi ile yeniden satın alma niyeti arasındaki ilişkide müşteri güveni ve memnuniyetin rolü* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Maltepe Üniversitesi.
- Yavuz, M. (2006). *Fiziksel dağıtım işlemlerinde lojistik tasarım ve optimizasyon* [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. Dokuz Eylül Üniversitesi.
- Yıldız, B. ve Aslan, H. (2018). "Lojistik Hizmet Kalitesi ve Lojistik Bilgi Teknolojisinin Lojistik ve Firma Performansı Üzerine Etkisi.", *Journal of Current Researches On Social Sciences*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kapadokya Üniversitesi, Nevşehir.