



Araştırma Makalesi  
Research Article

Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi  
Yıl: 2020 Cilt-Sayı: 13(1) ss: 52-60

Academic Review of Economics and Administrative Sciences  
Year: 2020 Vol-Issue: 13(1) pp: 52-60

<https://dergipark.org.tr/tr/pub/ohuiibf>

ISSN: 2564-6931

DOI: 10.25287/ohuiibf.588834

Geliş Tarihi / Received: 08.07.2019

Kabul Tarihi / Accepted: 13.12.2019

## LOJİSTİK SEKTÖRÜNDE SİSTEM YAKLAŞIMI VE SÜREÇ KALİTESİNİN PERFORMANSA ETKİSİ<sup>1</sup>

Ayşe TÜRK<sup>2</sup>  
Mustafa BEKMEZCİ<sup>3</sup>

### Öz

Diğer sektörlerde olduğu gibi lojistik sektöründeki işletmelerin de başarılı olabilmesi için ürünlerinin kaliteli olması gerekir. Bu kapsamda lojistik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde de Toplam Kalite Yönetimi (TKY) başarılı bir şekilde uygulanabilir. Nitekim, literatürde TKY'ni uygulayan işletmelerin yüksek performans sergilediği ve rekabet üstünlüğü sağladığına dair çok sayıda örnek bulunmaktadır. TKY'nin yönetim liderliği, sürekli iyileştirme, müşteri ve işgören memnuniyeti ile sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi olmak üzere dört boyutu bulunmaktadır. Bu çalışmanın amacı; TKY'nin alt boyutlarından biri olan sistem yaklaşımı ve süreç kalitesinin işletme performansını ne şekilde etkilediğini ve aralarında anlamlı bir ilişki olup olmadığını tespit etmektir. Araştırma, Mersin ilinde faaliyet gösteren lojistik firmalarında gerçekleştirilmiştir. Veriler bu firmaların farklı pozisyonlarında çalışan, 166 kişiden kolayda örneklem yöntemi ile toplanmıştır. Araştırmada; öncelikle örneklem ve ölçekler hakkında bilgi verilmiş, değişkenler arası korelasyon tespit edilmiş, müteakiben regresyon analizi ile sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile işletme performansı arasındaki ilişki araştırılmıştır. Verilerin analizinde SPSS ve AMOS programı kullanılmıştır. Yapılan analizler neticesinde; sistem yaklaşımı ve süreç kalitesinin, operasyonel ve yenilik performansını pozitif ve anlamlı yönde etkilediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler** : Lojistik, Toplam Kalite Yönetimi, Sistem Yaklaşımı, Süreç Kalitesi, Performans.

**Jel Kodları** : M10, M19.

<sup>1</sup> Bu çalışma, 25-27 Nisan 2019 tarihleri arasında Niğde'de gerçekleştirilen 8. Ulusal Lojistik ve Tedarik Zinciri Kongresinde sözlü olarak sunulan bildirinin gelen öneri ve eleştiriler doğrultusunda geliştirilmiş ve genişletilmiş halidir.

<sup>2</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Toros Üniversitesi, [ayseturk26@gmail.com](mailto:ayseturk26@gmail.com), ORCID adresi: <http://orcid.org/0000-0002-6397-7084>.

<sup>3</sup> Doç. Dr., Toros Üniversitesi, İ.İ.S.B.F., İşletme Bölümü, [mustafa.bekmezci@toros.edu.tr](mailto:mustafa.bekmezci@toros.edu.tr), ORCID: <http://orcid.org/0000-0002-1206-690X>.

# THE EFFECT OF SYSTEM APPROACH AND PROCESS QUALITY ON PERFORMANCE IN THE LOGISTICS SECTOR

## Abstract

In order to be successful in the logistics sector as in other sectors, the products must be of high quality. In this context, Total Quality Management (TQM) can be applied successfully in the companies operating in logistics sector. As a matter of fact, there are many examples in the literature that companies applying TQM perform well and provide competitive advantage. TQM has four dimensions: management leadership, continuous improvement, customer-employee satisfaction and system approach and process quality. The aim of this study is to determine how system approach and process quality, which is one of the sub-dimensions of TQM, affect business performance and whether there is a significant relationship between them. The research was conducted in logistics companies operating in Mersin. The data were collected from 166 people working in different positions of these firms by convenience sampling. In this present paper, firstly information about samples and scales was given, correlation between variables was determined, and then regression analysis was used to investigate the relationship between system approach and process quality and business performance. SPSS and AMOS program were used for data analysis. As a result of the analyzes, it was determined that system approach and process quality have positive and significant effects on operational and innovation performance.

**Keywords** : Logistics, Total Quality Management, System approach, Process Quality, Performance.

**Jel Codes** : M10, M19.

## GİRİŞ

Kalite, bir ürünün ya da hizmetin insan ihtiyacını sürekli ve en ekonomik şekilde karşılama yeteneği ile ilgili tüm özelliklerdir (Aydın vd., 2010: 55). Günümüzde yaşanan şiddetli rekabet, şirketlerin ürünlerini, rakiplerinin ürünlerinden farklılaştırmasını gerektirmektedir. Fark yaratan unsurlardan bir tanesi ürünün kalitesidir. İnsanların yaşam koşullarındaki değişiklikler, kalite anlayışını da değiştirmektedir (İncesu, 2011: 3). Dolayısıyla kalitenin yaşam koşullarına uygun bir şekilde sürekli gözden geçirilmesi gerekir. Bunu sağlayacak yönetim felsefesi ise toplam kalite yönetimidir. Toplam Kalite Yönetimi (TKY), bir işletmede uygulanan faaliyetlerde sürekli iyileştirme yapılması ve ortak hedeflere ulaşmak için tüm çalışanların katılması ve uyum içinde çalışması ile müşteri memnuniyetinin sağlanmasını esas alan bir süreçtir (Çelik, 2011: 13).

Müşteri sadakati, müşterinin aldığı ürün veya hizmetin kalitesi ile yakından ilgilidir. Kalite algısı ne kadar yüksek olursa, müşteri sadakati, dolayısıyla işletme karı da o kadar yüksek olacaktır. Lojistik hizmetlerinin etkin bir şekilde yürütülmesi müşteri memnuniyetini artıran hususlardan biridir. Müşteri memnuniyetindeki artış, işletmeye rekabet üstünlüğü sağlayacak, işletmenin varlığını sürdürmesini sağlayacaktır. Dolayısıyla rekabetin yoğun bir şekilde yaşandığı lojistik sektöründe de müşteri beklentilerini daha iyi sağlamak, sürekli iyileştirme için bir altyapı oluşturmak ve rekabet gücünü arttırmak için kaliteli hizmet sunmak büyük önem arz etmektedir. Performans, daha iyi sonuçlar elde etmek için başta insan kaynağı olmak üzere şirket kaynaklarının etkin ve verimli bir şekilde kullanılması ile ilgilidir. Şirketlerin var olma sebebi müşteriler olduğu gibi şirketlerin hayatta kalmasını sağlayanlar da müşterileridir. Aldığı mal veya hizmetten memnun olan müşteriler de aynı ürün veya hizmet için herhangi bir alternatif arayışına girmeyecektir. TKY'nin temelini bu düşünce oluşturmaktadır. Bu bakış açısı ile TKY anlayışı için temel koşullar, yöneticiler tarafından toplam kalitenin temel öğelerinin doğru öğrenilmesi ve bunun sonucunda da yöneticilerin asli sorumluluklarını yerine getirmesidir (Argun, 1997: 56). TKY'nin başarılı olması için; yönetimin liderliği, müşteri ve işgören memnuniyeti, sürekli iyileştirme yaklaşımı, süreç üzerine odaklanma gibi TKY ilkelerinin bir bütün olarak ele alınması gerekir. Bu ilkelerin benimsenmesi işgörenleri dinamik ve yenilikçi yapar. Üretim sürecine dahil edilen çalışanlar kendilerini değerli hisseder ve

çalıştığı kuruma olan bağlılığı artar (Çelik & Özer, 2013: 790). Bu kapsamda; TKY uygulamalarının lojistik firmalarında da rekabet avantajı sağlayacağı değerlendirilmiştir.

## **I. KURAMSAL ÇERÇEVE**

Bu bölümde TKY, performans yönetimi, TKY ve işletme performansı arasındaki ilişki hakkında bilgi verilmiştir.

### **I.I. Toplam Kalite Yönetimi (TKY)**

TKY, kaliteli ürün çıkartan, mevcut ürünü sürekli geliştiren ve bu faaliyetleri uygularken müşteri memnuniyetini her şeyden üstün tutan faaliyetler bütünüdür (Kavrakoğlu, 1996: 15). TKY’nde müşteri, iç ve dış müşteri olarak iki farklı şekilde tanımlanmaktadır (Argun, 1997: 41). İç müşteri işletmede çalışan personeli; dış müşteri ise işletmenin ürünlerini satın alan gerçek müşteriye tanımlar. TKY felsefesine göre, iç müşteriler yani işletmede çalışan personel memnun edildiği takdirde, bu memnuniyet ürünün kalitesine de yansır; dış müşteriler yani ürünü satın alanlar da ürünün kalitesinden dolayı memnun olur.

TKY anlayışının temel ilkeleri ile ilgili farklı görüşler bulunmakla birlikte; müşteri odaklılık, sürekli iyileştirme, toplam kalite ve toplam katılım konusunda ortak bir görüş bulunmaktadır (Kavrakoğlu, 1998: 26). Müşteri odaklılık, insan odaklıdır ve TKY anlayışının temelini oluşturur. “Önce insan” sloganı ile ortaya çıkan bu anlayış, insanı bir makine parçası olarak görmekten çıkarmış; daha çok fikir üreten, yaratıcılığını ortaya koyan, sorunlara çözüm bulan bir konuma taşımıştır (Yenersoy, 1997: 63). İlk olarak, Japonya’da uygulanmaya başlayan TKY, “Kaizen” felsefesi ile iç içe geçmiştir. “KAI”, değişim; “ZEN”, iyi anlamına gelmektedir. Birlikte kullanıldığında “Kaizen”, daha iyiye ulaşma, sürekli gelişme arzusu anlamına gelmektedir (Çelik, 2011: 25). İnsanoğlu sürekli iyiyi, daha iyiyi istemektedir. Bu nedenle bir ürünün sürekliliği için günün şartlarına göre geliştirilmesi gerekir. Kurumların TKY felsefesini oluştururken çalışanların katılımını da sağlaması büyük önem arz etmektedir (Çelik, 2011: 27). Ancak bu şekilde çalışanların deneyimini ve önerilerini sisteme yansıtmak ve bunlardan yararlanmak mümkün olabilir. Bu öneri sisteminin ilkesi, “iş en iyi bilen o işi yapan kişidir” şeklinde özetlenebilir.

### **I.II. Performans Yönetimi**

Performans, kişileri veya işletme birimlerini değerlendiren ve bu yapılan değerlendirmeleri farklı amaçlarla kullanılabilen bir kavramdır (Küçük, 2011: 273). Performans, amaçlanmış ve planlanmış işletme faaliyetlerinin değerlendirilmesidir (Polat, 2010: 29). Bir işletme uyguladığı faaliyetlerin gidişatını öğrenmek için performans ölçümü yapar. Yapılan ölçüm sonucunda elde edilen bilgiler doğrultusunda işletme karar alır, planlama yapar, amaçlarını belirler, sürekli kontrol yapar ve iyileştirilmesi gereken bir sorunu saptayarak o sorunun çözümünü arar (Kabadayı, 2002: 78). TKY’nin performans göstergeleri arasında kalite performansı, operasyonel performans ve işletme performansı bulunmaktadır (Samson & Terziovski, 1999: 397). Günümüzde, performans ölçümünde verimlilik ve maliyetle ilgili göstergelere odaklanan geleneksel finansal ölçütlerinin yanında, insan kaynakları, müşteri ilişkileri, esneklik, inovasyon kabiliyeti gibi finansal olmayan ölçütler de önem kazanmıştır (Bekmezci, 2019: 71).

Performans değerlendirmesi; yöneticilerin doğru karar alması, işletmenin başarı şansını artırması ve işletmenin amaçlarını gerçekleştirmesi açısından önem arz etmektedir (Bayyurt, 2007: 578). Bu kapsamda, işletmenin avantajlı ve dezavantajlı olduğu konular ele alınır, avantajlı konularda üstünlük korunmaya çalışılır, dezavantajlı konularda avantajlı duruma geçmek için gerekli düzenlemeler yapılır.

Performans değerlendirmesi, işletmenin kuruluş amacının gerçekleştirmesinin takibi açısından önemlidir (Bayyurt, 2007: 578). Performans değerlendirmesi performans ölçümü ile yapılır.

Performans ölçümü sayesinde işletme içindeki süreçlerde geliştirilebilecek alanlar belirlenebilir, var olan verimsizliklerin nedeni ve maliyeti ortaya konabilir ve karşılaştırma yapılabilecek standartlar oluşturulabilir (Coşkun, 2005: 5). Böylece yönetim tarafından da doğru kararlar alınarak, kaynakların kullanımında etkinlik ve verimlilik sağlanmış olur (Bekmezci, 2008: 80).

Performans değerlendirmesinin iki temel amacı vardır (Akar, 2008: 90). Bu amaçlardan birincisi, iş performansı hakkında bilgi edinmektir. Performans değerlendirmesi yapmanın diğer amacı, çalışanların iş tanımında ve iş analizinde saptanan standartları ne ölçüde yakaladığına dair geri bildirim sağlamaktır. İş performansı yönetsel kararların verilmesi ve bu kararların uygulanmasında önemli bir yere sahipken, standartların yakalanıp yakalanmaması ise işle ilgili eğitime ihtiyaç olup olmadığını ortaya koyar. Bu çalışmada işletme performansı; operasyonel ve yenilik performansı olarak ele alınmıştır.

### **I.III. Toplam Kalite Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi**

TKY, müşteri beklentilerini karşılayabilmek ve müşteri beklentilerinin üzerine çıkabilmek için; örgütün sistematik bir şekilde yönetilmesine, kalite ve performansın geliştirilmesine odaklanan önemli bir yönetim yaklaşımıdır (Görener, 2013: 151). TKY, işletmelerde kalite unsurunun sadece bir istatistiksel kalite kontrolü uygulaması olmaktan çıkarılıp, işletme içindeki her faaliyette ve kademede, tüm çalışanların sorunu ve sorumluluğu haline getirilmesidir (Ülgen & Mirze, 2018: 256). Ayrıca TKY'nin ilkelerinden olan sürekli gelişme anlayışı ile ürünlerin kalitesi artırılarak daimî bir iyileşme sağlanacaktır (Saruhan & Yıldız, 2009: 186). Dolayısıyla TKY, işletmedeki performansı ve karlılığı olumlu yönde etkiler (Samson & Terziovski, 1999: 393). TKY, ürünlerin kalitesini, işletmenin verimliliğini ve müşteri memnuniyetini artırdığı için işletmenin performansını da artırır (Sevimler vd., 2011: 91).

TKY ile performans kavramı çoğu zaman birbirini olumlu yönde etkilemektedir (Görener, 2013: 163). Kalite yönetiminde amaç, kaliteli ürün üretmek müşteri memnuniyetini sağlamaktır. Müşteri memnuniyeti ise işletme içinde iyi bir performans ölçüm sisteminin kurulmasıyla elde edilebilir. Kalite ve müşteri memnuniyeti ile ilgili performansın sürekli ölçülmesi ve gerekli düzeltmelerin yapılması işletmenin başarılı olma şansını artıracaktır. Yapılan çalışmalar, TKY uygulamalarının işletme performansını olumlu yönde etkilediğini ortaya konmuş olmasına rağmen (Ahire vd., 1996; Samson & Terziovski, 1999; Küçük vd., 2015), lojistik sistemler üzerindeki kalite yönetiminin öneminin yeterince anlaşılmadığı ifade edilmektedir (Rahman, 2008: 536).

Ürünlerin ve markaların birbirine benzemesinden dolayı işletmelerin rekabet etmesinde rol oynayabilecek en önemli unsur lojistik hizmetlerde sağlanacak üstünlüktür (Taşkın ve Durmaz, 2015: 9). Dolayısıyla lojistik hizmetlerin kalitesinin artırılması, müşteri memnuniyetini artırır, böylece rekabet üstünlüğü sağlanmış olur (Kavaliauskiene vd., 2014). Nitekim kalite yönetimi uygulamaları ile lojistik operasyon performansı arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (Forker vd., 1997; Anderson vd., 1998; Küçük vd., 2015). Diğer taraftan Rahman (2008), lojistik firmalarında kaliteyi belirleyen en önemli unsurun "zamanında teslimat", Bellah ve arkadaşları (2013) da yaptıkları araştırma neticesinde lojistik performansını etkileyen en önemli unsurun "müşteriye odaklanmak" olduğunu, ürün tasarımı ve istatistiksel süreç kontrolünün lojistik performansını doğrudan etkilemediğini tespit etmiştir. Brah ve Lim (2006), lojistik firmalarında TKY ve teknolojinin performansı iyileştirmede önemli ve tamamlayıcı bir rol oynadığını belirlemiştir. Diğer taraftan sistem yaklaşımının lojistik süreçlere yönelik tüm olumlu yönleri, işletmenin piyasadaki pozisyonunun güçlendirilmesi ve iyileştirilmesi üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu ve rekabet gücünü artırdığı ifade edilmektedir (Lis & Lapeta, 2019).

Bu bilgiler ışığında araştırmanın hipotezleri şu şekilde belirlenmiştir.

**H<sub>1</sub>:** Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi operasyonel performansı istatistiksel olarak pozitif ve anlamlı yönde etkiler.

**H<sub>2</sub>:** Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi yenilik performansını istatistiksel olarak pozitif ve anlamlı yönde etkiler

## II.YÖNTEM

Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesinin lojistik firmalar üzerindeki etkisini tespit etmek amacıyla yapılan bu araştırmada öncelikle örneklem ve ölçekler hakkında bilgi verilmiştir, müteakiben örneklemeden elde edilen veriler doğrultusunda analiz yapılmıştır. Bu kapsamda; her bir değişkenin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) yapılmış, değişkenler arasındaki korelasyon tespit edilmiştir. Hipotezler regresyon analizi ile test edilmiştir.

### II.I. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın evrenini Mersin ilinde faaliyet gösteren lojistik firma çalışanları oluşturmaktadır. Mersin Ticaret ve Sanayi Odasından alınan verilere göre bu örnekleme yaklaşık 2000 kişi çalışmaktadır. Ana kütlede %90 güvenilirlik sınırları içerisinde %10'luk bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 93 olarak belirlenmiştir (Can, 2014: 30). Bu kapsamda basit tesadüfi örneklem yoluyla toplam 200 kişiye anket uygulaması planlanmıştır. Gönderilen anketlerin 166 adedi analiz yapmak için uygun bulunmuştur. Analize dahil edilen kişilerin demografik bilgisi Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1. Ankete Katılan Kişilerin Demografik Bilgisi**

Sınıf	Özellik	Yüzde	Sınıf	Özellik	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	45.2	Sektör	Özel	60.8
	Kadın	54.8		Kamu	39.2
Yaş	18-24	15.1	Eğitim	Ortaöğretim	2.4
	25-31	37.3		Lise	15.7
	32-38	26.5		Önlisans	25.9
	39-45	13.9		Lisans	53.0
	46 ve üstü	7.2		Lisans üstü	3.0
Departman	İşletme-operasyon	16.3	Personel sayısı	1-10 personel	42.2
	Muhasebe-finance	20.4		11-20 personel	31.9
	İnsan kaynakları	19.9		21-30 personel	3.0
	Teknik-Bilgi işlem	12.7		31-40 personel	22.3
	Diğer	30.7		41-50 personel	.06

Tablo 1'de görüldüğü üzere; katılımcıların %45.2'si erkek, %54.8'i kadındır. %60.8'si özel sektörde, %39.2'si kamuda çalışmaktadır. %15.1'i 18-24, %37.3'ü 25-31, %26.5'i 32-38, %13.9'u 39-45, %7.2'si 46 ve üstü yaş aralığındadır. %2.4'ü ortaöğretim, %15.7'si lise, %25.9'u önlisans, %53'ü lisans ve %3'ü lisans üstü mezundur. %16.3'ü işletme-operasyon, %20.5'i muhasebe-finance, %19.9'u insan kaynakları, %12.7'si teknik-bilgi işlem, %30.7'si diğer bölümlerde çalışmaktadır. İşletmelerin %42.2'sinde 1-10 personel, %31.9'unda 11-20, %3'ünde 21-30, %22.3'ünde 31-40, %0.06'sında 41-50 personel çalışmaktadır. Ayrıca araştırmaya katılan işletmelerin %78.3'ünde TKY uygulanmaktadır.

### II.II. Araştırmanın Ölçekleri

Sistem yaklaşımını ve süreç kalitesini ölçmek için Küçük ve arkadaşları (2015) tarafından geliştirilen 16 madde ve 4 boyuttan oluşan TKY Ölçeğinin "Sistem Yaklaşımı ve Süreç Kalitesi"

boyutu kullanılmıştır. Ölçeğin bu boyutu 5 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin Cronbach alfa değeri .849 olarak rapor edilmiştir. Bu çalışmada Cronbach alfa değeri .779 olarak tespit edilmiştir.

İşletme performansını ölçmek için Küçük ve arkadaşları (2015) tarafından geliştirilen 9 madde ve 2 boyuttan oluşan "İşletme Performansı Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçeğin "Operasyonel performans" boyutu için Cronbach alfa değeri .930, "Yenilik performansı" için Cronbach alfa değeri .780 olarak rapor edilmiştir. Bu çalışmada operasyonel performans için Cronbach alfa değeri .810, yenilik performansı için Cronbach alfa değeri .719 olarak tespit edilmiştir. Her iki ölçek için de 5'li Likert (1=Kesinlikle katılmıyorum, 3=Fikrim yok, 5=Kesinlikle katılıyorum) kullanılmıştır.

### III.BULGULAR

Araştırmadan elde edilen verilerin analizinde SPSS ve AMOS programları kullanılmıştır. Kullanılan ölçeklerin yapı geçerliğini tespit etmek için öncelikle DFA yapılmış, daha sonra toplanan verilerin ortalamasına, standart sapmasına ve aralarındaki korelasyona bakılmıştır. DFA neticesinde sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi için tek faktörlü modelin, işletme performansı için de birinci düzey çok faktörlü modelin en iyi uyumu gösterdiği tespit edilmiş, her iki ölçek için de DFA modelinin uyum iyilik değerleri yeterli bulunmuştur. Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile işletme performansı ölçeklerine ait uyum iyilik değerleri Tablo 2'de gösterilmiştir.

**Tablo 2. Ölçeklere ait Uyum İyiliği Değerleri**

Değişkenler	CMIN/df	GFI	CFI	RMSEA
	<5	>.85	>.90	<.08
Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi	.181	.999	1.000	.000
İşletme performansı	1.364	.967	.987	.047

Not: Uyum iyiliği değer aralıkları "kabul edilebilir" standartlara göre düzenlenmiştir.

Tablo 2'de görüldüğü üzere; ölçeklere ait uyum iyilik değerlerinin literatürde olması gereken referans değerleri veya kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu tespit edilmiştir (Referans değerleri ile ilgili detaylı bilgi için bakınız Meydan ve Şeşen (2011:37)).

Verilere ilişkin ortalama, standart sapma ve korelasyon değerleri Tablo 3'te gösterilmiştir.

**Tablo 3. Verilere İlişkin Ortalama, Standart Sapma ve Korelasyon Değerleri**

Değişkenler	Ort.	S.S.	1	2	3
Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi	3.73	.805	-		
Operasyonel performans	3.87	.820	.632**	-	
Yenilik performansı	3.62	.913	.521**	.416**	-

\*p<.05, \*\*p<.01

Tablo 3'te görüldüğü üzere; bağımlı ve bağımsız değişkenler arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmaktadır. Analiz kapsamında, değişkenler arasında çoklu bağlantı olmadığı görülmüştür (Tolerans>.2, VIF<10).

Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile operasyonel performans arasında tespit edilen ilişki neticesinde basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit regresyon ölçümü neticesinde sonuçların anlamlı olduğu görülmüştür ( $F_{(1,164)}= 568,82$ ;  $p<0.01$ ). Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile operasyonel performans arasındaki ilişki denklemi: "Operasyonel

performans=0.506+0.518\*(sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi)" şeklindedir. Analiz sonuçlarına göre düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0.269'dur. Bu değere göre operasyonel performanstaki %27'lik varyansın sistem yaklaşımı ve süreç kalitesine bağlı olduğu söylenebilir.

Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile yenilik performansı arasında tespit edilen ilişki neticesinde basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Basit regresyon ölçümü neticesinde sonuçlar anlamlıdır (F<sub>(1,164)</sub>= 113,35; p<0.01). Sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi ile yenilik performansı arasındaki ilişki denklemi: "yenilik performansı=0.583+0.582\*(sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi)" şeklindedir. Analiz sonuçlarına göre düzeltilmiş R<sup>2</sup> değeri 0.339'dur. Bu değere göre yenilik performansındaki %34'lük varyansın sistem yaklaşımı ve süreç kalitesine bağlı olduğu söylenebilir.

## SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Bu çalışma ile lojistik firmalarında sistem yaklaşımı ve süreç kalitesinin işletme performansına etkisi araştırılmıştır. Bu kapsamda Mersin'de faaliyet gösteren lojistik firmaları üzerinde uygulamalı bir araştırma yapılmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler regresyon analizi ile açıklanmıştır.

TKY'nin işletme performansını artırdığına dair çok sayıda araştırma mevcuttur. Ürünlerin ve hizmetlerin birbirine çok benzediği günümüzde şirketlerin müşteri memnuniyeti sağlayarak, ortalamanın üstünde kar elde etmesi, rekabet üstünlüğü sağlaması ve varlığını sürdürmesi lojistik faaliyetlerinin kalitesine bağlıdır. Buna rağmen TKY'nin işletme performansına etkisi konusunda yapılan araştırmalar oldukça sınırlıdır. TKY'nde kalite sadece tüm çalışanların sorumluluğu değil, aynı zamanda işletme dışındaki tedarik zincirine ait tüm unsurların da sorumluluğudur (Ülgen & Mirze, 2018: 256). TKY'nin performans göstergeleri arasında kalite performansı, operasyonel performans ve işletme performansı bulunmaktadır. Dolayısıyla TKY'nin, örgütün kalitesini artırdığı söylenebilir (Saruhan & Yıldız, 2009: 185).

Süreç, "aralarında birlik olan veya belli bir düzen veya zaman içinde tekrarlanan, ilerleyen, gelişen olay ve hareketler dizisidir" (<https://sozluk.gov.tr/>). Arditi ve Günaydın (1997), yaptıkları araştırma neticesinde; süreç oluşturma, süreç oluştururken yönetimin işin içinde bulunmasının ve oluşturulan sürecin başarısında TKY uygulamalarının çok önemli olduğunu tespit etmiştir (Arditi ve Günaydın, 1997'den aktaran; Küçük vd., 2015: 57). TKY'nin felsefesinde yer alan süreç yönetimi ile maliyetlerin düşürülmesi, itibarın, pazar payının ve çalışanların moral ve motivasyonunun artırılması mümkündür.

Kısaca TKY, verimliliği, performansı ve karlılığı artırmaktadır. Nitekim, analiz sonuçlarına göre, sistem yaklaşımı ve süreç kalitesinin hem operasyonel hem de yenilik performansını pozitif ve anlamlı bir şekilde etkilediği görülmüştür. Bu bulgu kuramla uyumludur (Foraker vd., 1997; Anderson vd., 1998; Küçük vd., 2015). Lojistik firmaları, TKY'nin alt boyutu olan "sistem yaklaşımı ve süreç kalitesi"ni uyguladığı takdirde bile rekabet avantajı sağlayarak, hayatta kalma şansını artırabilir. Bu kapsamda TKY uygulamalarının, diğer sektörlerde olduğu gibi lojistik firmalarının da performansını artıracığı açıktır. TKY'nin temel ilkelerinden biri müşteri odaklılıktır. Lojistik faaliyetler de hizmet faaliyetidir. Hizmet faaliyetleri de müşteri odaklı olduğu için TKY uygulamaları ile lojistik firmaları müşterilerinin beklentilerini zamanında ve istenilen şekilde karşılamış olacaktır.

Bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Araştırmanın boyutsal olmaması ve sadece Mersin ilinde yapılması önemli bir kısıttır. Belirli aralıklarla yapılacak araştırmalarla elde edilecek sonuçların karşılaştırılması ile bu araştırmada elde edilen sonuç teyit edilebilir. Bu çalışma paralelinde yapılacak müteakip araştırmalarda, Türkiye'de farklı bölgelerde, farklı ölçeklerle verilerin toplanarak analiz edilmesi konuyla ilgili daha geniş bir bakış açısı sağlayabilir.

## KAYNAKÇA

- Ahire, L.S., Golhar, D.Y. & Waller, M.A. (1996). Development and validation of TQM implementation constructs. *Decision Sciences*, 27(1), 23–56.
- Akar, Ö. (2000). Uygulamaya yönelik işletme politikası ve stratejik pazarlama. Bursa: Ekin Yayınları.
- Anderson, R.D., Jerman, R.E. & Crum, M.R. (1998). Quality management influences on logistics performance. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 34(2), 137–148.
- Argun, T. (1997). Toplam kalite yönetimi. *Executive ve Excellence Dergisi*, 3, 44-56.
- Aydın, A., Üçüncü, K. & Taşdemir, T. (2010). İşletmelerde uygulanan toplam kalite yönetimi çalışmalarının çalışan performansı üzerinde etkileri. *International Journal of Economic and Administrative Studies*, 5, 41-62.
- Bayyurt, N. (2007). İşletmelerde performans değerlendirmenin önemi. *Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, 19, 22-34.
- Bekmezci, M. (2008). *Strateji odaklı performans yönetim yaklaşımı: Balanced Scorecard*. VII. Anadolu İşletmecilik Kongresi'nde sunulan bildiri. Hitit Üniversitesi, Çorum, Turkey, 08-10 Mayıs.
- Bekmezci, M. (2018). Tedarik zinciri performans ölçümü. Çavuş, M. F. ve Demirkale, İ. (Eds.), *Sosyal Bilimler Yönetim ve Çevre*. Ankara: Akademisyen Kitabevi.
- Bellah, J., Zelbst, P.J. & Green Jr., K.W. (2013). Unique TQM practices and logistics performance. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 12(1), 61-76.
- Can, A. (2014). *SPSS ile bilimsel araştırma sürecinde nicel veri analizi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Çelik, İ. (2011). *Toplam kalite yönetimi felsefesine göre yöneticilerin çalışanlara ilişkin işlevlerini yerine getirebilme düzeyi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Turkey.
- Çelik, M. & Özer, E.K. (2013). The effect of total quality management practices on preventing burnout syndrome. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 6, 779-794.
- Coşkun, A. (2005). *İşletmelerde performans yönetimi: Bir yönetim muhasebe aracı olarak performans karnesi*. Yayınlanmamış Doktora tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Turkey.
- Forker, L.B., Mendez, D. & Herhauser, J.C. (1997). Total quality management in the supply chain: What is its impact on performance?, *International Journal of Production Research*, 35(6), 1681–1701.
- Görener, A. (2013). TKY kapsamında paydaş memnuniyetinin incelenmesi: hizmet sektöründe bir uygulama. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, 23, 69-78.
- İncesu, Z. (2011). *İşgörenlerin duygusal, normatif ve devam bağlılığında örgütsel stres kaynaklarının rolü*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, Turkey.
- Kavrakoğlu, F. (2011). *Türkiye'nin Dış Ticareti ve Bir Model Denemesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul, Turkey.
- Kabadayı, E.T. (2002). İşletmelerdeki üretim performans ölçütlerinin gelişimi, özellikleri ve sürekli iyileştirme ile ilişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 33, 61-75.
- Kavaliauskienė, I.M., Aranskis, A. & Litvinenko, M. (2014). Consumer satisfaction with the quality of logistics services. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 110, 330-340.
- Küçük, O., Yılmaz, E., Şen, H.İ. & Küçük, N. (2015). Toplam kalite yönetiminin işletme performansına etkisi: Lojistik sektöründe bir uygulama. *International Journal of Academic Social Science Studies*, 34, 53-67.
- Küçük, O. (2011). *Stratejik işletme bilgisi ve yönetimi*, Ankara: Seçkin Yayınları.
- Lis, T. & Lapeta, J. (2019). A system approach to the issue of logistics management of commerce enterprises. *Advanced Logistics Systems*, 57-62.
- Meydan, C.H. & Şeşen, H. (2011). *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS Uygulamaları*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Polat, B.A. (2010). *Firma performansını etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi*. İstanbul: İktisadi Araştırmalar Vakfı Yayınları.
- Rahman, S. (2008). Quality management in logistics in services: A comparison of practices between manufacturing companies and logistics firms in Australia. *Total Quality Management*, 19(5), 535-550.
- Samson D. & Terziovski M. (1999). The relationship between total quality management practices and operational performance. *Journal of Operations Management*, 17, 393-409.
- Saruhan, S.C. & Yıldız, M.L. (2009). *Çağdaş yönetim bilimi*, İstanbul: Beta.
- Taşkın, E. & Durmaz, Y. (2015). *Lojistik faaliyetler (Hizmet kalitesi ve müşteri değeri) (2.b.)*. Ankara: Detay Yayıncılık.



*Türk, A. & Bekmezci, M. (2020), "Lojistik Sektöründe Sistem Yaklaşımı ve Süreç Kalitesinin Performansa Etkisi", Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 13(1), 52-60.*

Ülgen, H. & Mirze, S.K. (2018). *İşletmelerde stratejik yönetim* (9.b.). İstanbul: Beta.

Yenersoy, G. (1997). Toplam kalite yönetiminin kamu kurumlarında uygulanabilirliği. *Executive, Excellence Dergisi*, 9, 109-114.

December 11, 2019 (da indirildi) from the World Wide Web: <https://sozluk.gov.tr/>