

**LOJİSTİK FAALİYETLER KAPSAMINDA MÜŞTERİ İLİŞKİLERİ YÖNETİMİNİN
İŞLETME PERFORMANSINA ETKİŐİ: GAZİANTEP ORGANİZE SANAYİ BÖLGESİ
ÖRNEĐİ**

Dr. Zeynep ÖZGÜNER
ozgunerzeynep@gmail.com

ÖĐr. Gör. Dr. Mert ÖZGÜNER
Adıyaman Üniversitesi, mertozguner@gmail.com

ÖĐr. Gör. Aydın ÖZDEMİR
Adıyaman Üniversitesi, aydinozdemir17@gmail.com

Özet

Küresel yapının hâkim olduğu günümüz rekabet koşulları altında işletmelerin başarısı; lojistik faaliyetlerin etkin ve verimli bir şekilde yerine getirilmesi ile mümkün olacaktır. Etkin ve verimli bir biçimde gerçekleştirilecek lojistik faaliyetler gerek değer avantajı gerekse de verimlilik avantajı sağlayarak daha yüksek müşteri değerine ulaşabilmekte ve bu sayede rekabet üstünlüğu sağlayabilmektedir. Bu noktada lojistik faaliyetlerden beklenen yararın sağlanabilmesi açısından müşteri ilişkileri yönetimi oldukça önemli bir rol üstlenmektedir. Müşteri ilişkileri yönetimi sayesinde işletmeler, pazarlama hedefleri açısından müşterileri hakkında daha ayrıntılı bilgilere ulaşmalarını sağlayacak donanımların alınması noktasında sağlıklı kararlar alacak ve rekabet güçlerini artıracaklardır. Bu çalışma müşteri ilişkileri yönetiminin işletme performansı üzerindeki etkisini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bu doğrultuda hazırlanan hipotez Gaziantep Organize Sanayi Bölgeleri'nde faaliyetlerini sürdürmekte olan 205 üretim işletmesi üzerinde test edilmiştir. Yapılan regresyon analizi sonucunda müşteri ilişkileri yönetiminin işletme performansı üzerinde pozitif ve anlamlı etkilerinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Müşteri İlişkileri Yönetimi, İşletme Performansı, Gaziantep OSB