



## III. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

28-29 Kasım, 2019, Gaziantep

<http://www.ulk.ist/>



### Pazarlama Performansı ile Lojistik Performansının İşletme Performansına Etkisi

#### Özet

#### Mustafa Bekmezci

Doç. Dr.,

Toros Üniversitesi

[mustafa.bekmezci@toros.edu.tr](mailto:mustafa.bekmezci@toros.edu.tr)

#### Kenan Orçanlı

Dr. Öğr. Üyesi,

Milli Savunma Üniversitesi

[kenanorcanli@gmail.com](mailto:kenanorcanli@gmail.com)

#### Tayfun Akkaya

Dr.

MNG Kargo

[kenanorcanli@gmail.com](mailto:kenanorcanli@gmail.com)

Günümüzde işletme faaliyetlerinin performansı, ulusların ekonomik ve toplumsal istihdam açısından son derece önemli hale gelmiş bir konudur. Söz konusu önem yaşanan yoğun rekabet ortamında işletme ve yönetim yeteneklerinin elde edilmesini ve istikrarlı bir şekilde geliştirilmesini gerektirmektedir. Bu yeteneklerin en önemlilerinden iki tanesini lojistik ve pazarlama faaliyetleri oluşturmaktadır. Lojistik faaliyetler, işletme faaliyetlerinin uygun maliyet ve rekabet avantajı ile müşteriye hızlı ve tatminine yönelik pozitif katkılar sağlaması için önemlidir. Ayrıca lojistik faaliyetler yenilikçi ve yaratıcı yaklaşımlar ile taklit edilemez bir yapı ile müşteri tatminine katkı sağladığından işletme performansına olan etkisi de lojistik açıdan sürdürülebilir bir yaklaşımla rekabet üstünlüğü sağlamada daha da önemli hale gelmektedir. Genel anlamda işletmeler, müşteri istek ve ihtiyaçlarını en üst düzeyde tatminle bazen çelişen bazen de çakışan maksimum kâr amacını dengelemek zorundadırlar. Bu dengeyi sağlamada pazarlama performanslarının sonuçları da en az lojistik faaliyet performans sonuçları kadar önem arz eder. Ürün ve hizmetin günümüzde taklidi kolaydır. İşletmenin ana faaliyet konusu olan ürün ve hizmetin müşteri nezdinde özel ve müşteri için isteklerine göre şekillendirilmesi bu ürün ve hizmetin taklit edilmesini zorlaştırır. Ürün ve hizmetin müşteri için özelleştirilmesi pazarlamanın da ana faaliyet konularındandır. Yapılan literatür araştırmasında lojistik faaliyetleri ile pazarlama faaliyetlerinin işletme performansına etkileri ayrı ayrı olarak yapılan akademik çalışmalar ile incelendiği, ancak lojistik ve pazarlama faaliyetlerinin birleşiminin işletme faaliyetlerinin performansına olan etkileri akademik çalışmalar içinde incelenmediği tespit edilmiştir. Bu kapsamda yapılan çalışmanın amacı, pazarlama performansı ile lojistik performansının işletme performansı üzerinde etkisini incelemektir. Çalışma Bursa ilinde faaliyet gösteren üretici işletmeler ile bu işletmelere lojistik destek



sağlayan firmalarda 01 Haziran-01 Temmuz 2019 tarihleri arasında yapılmıştır. Çalışmanın anakütlesini bu firmalarda çalışan bütün personel ve örneklemini ise 178 çalışan personel oluşturmaktadır. Çalışmada kullanılan verilerin toplanmasında Murphy ve Poist (1996) tarafından oluşturulan pazarlama performans ölçeği, Gattorna, Day ve Hargreaves (1991) tarafından oluşturulmuş lojistik performans ölçeği ve Fawcett ve Clinton (1996) tarafından oluşturulmuş işletme performans ölçeği olmak üzere üç adet ölçek kullanılmıştır. Ölçekler Türkçe'ye ise Sezen, Yılmaz ve Gezgin (2002) tarafından uyarlanmıştır. Ölçeklerin kullanılmadan önce doğrulayıcı faktör analizi ile geçerliliği kontrol edilmiş ve sorularında herhangi bir değişim yapılmadan aynısının kullanılmasına karar verilmiştir. Analizlerde R programlama dili kullanılmış ve sonuçlar elde edilmiştir. Yapılan çalışmanın sonunda korelasyon analizi, ortalama değer ve standart sapma değerlerine göre lojistik performansı, pazarlama performansı ile işletme performansı arasında karşılıklı olarak aynı yönlü, anlamlı ve kuvvetli bir ilişkinin olduğu ve regresyon analizine göre lojistik performansı bağımsız değişkeninin işletme performansı bağımlı değişkenini %78 açıkladığı ve lojistik performansı bağımsız değişkeninde bir birimlik değişimde işletme performansı bağımlı değişkeninde ortalama 2,3 birimlik artışa yol açtığı; pazarlama performansı bağımsız değişkeninin işletme performansı bağımlı değişkenini % 85 açıkladığı ve pazarlama performansı bağımsız değişkeninde bir birimlik değişimde işletme performansı bağımlı değişkeninde ortalama 1,17 birimlik artışa yol açtığı; lojistik performansı ve pazarlama performansı bağımsız değişkenlerinin işletme performansı bağımlı değişkenini % 81 açıkladığı ve lojistik performansı bağımsız değişkeninde bir birimlik değişimde işletme performansı bağımlı değişkeninde ortalama 1,3 birimlik artışa, pazarlama performansı bağımsız değişkeninde bir birimlik değişimde işletme performansı bağımlı değişkeninde ortalama 1,58 birimlik artışa yol açtığı sonucuna ulaşılmıştır. Regresyon analizi esnasında yapılması gereken varsayımlar teker teker kontrol edilmiş ve uygun değerler elde edilmiştir. Çalışmanın işletme alanında yapılan diğer uygulamalara bir rehber olacağı değerlendirilmektedir.

### Lojistik Performans Ölçeği

- 1- Stoklama kararlarına önem veririz ve akılcı davranırız.
- 2- Stok yönetiminde değişim kararlarını hızla gerçekleştiririz.
- 3- Lojistik maliyetlerini düşürmeye yönelik çalışmalar yaparız.
- 4- Taşıma kararlarında akılcı ve ekonomik davranırız.
- 5- Lojistik kalitesini sürekli arttırmaya çalışıyoruz.



- 6- Düşük kayıp oranı ve zamanında teslimata önem veririz.

### Pazarlama Performans Ölçeği

- 1- Müşteriler bizim ürünümüz için olumlu düşünür.
- 2- Verimli reklam kampanyalarımız olmaktadır.
- 3- Rakiplerle ürün farklılıklarımızı karşılaştırırız.
- 4- Hedef pazarları belirleyip en cazip olanları seçebiliriz.
- 5- Rakiplerden daha düşük fiyatlar verebilmekteyiz.
- 6- Yeni müşteri belirleme konularına önem veririz
- 7- Müşteri ile daha iyi iletişim kurmak için çalışırız.

### İş Performansı Ölçeği

- 1- Pazar payında rakiplere göre sürekli artış sağlayabiliyoruz.
- 2- Karlılığımız rakiplere göre sürekli artmaktadır.
- 3- Satışlarımızda sürekli artış gözlenmektedir.
- 4- Piyasada müşteri tatmini ve bağlılığı temin edebiliyoruz
- 5- Ürün ve servis kalitemiz sürekli artış eğilimindedir.
- 6- Hammadde, işçilik vb. maliyetlerimizde düşüşler sağlayabiliyoruz.
- 7- Yeni ürün geliştirme konusunda rakiplerden daha hızlıyız.

NOT: Cevaplar 5'li Likert ile alınmıştır (1= Kesinlikle katılmıyorum; 2= Katılmıyorum; 3= Kararsızım; 4= Katılıyorum; 5= Kesinlikle katılıyorum)

*Anahtar Kelimeler:*

*Pazarlama Performansı, Lojistik Performansı, İşletme Performansı*

