

**T.C.  
HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ  
LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ  
ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI**



**LİMAN GÜVENLİK KALİTESİ VE LİMAN HİZMET  
KALİTESİNİN, GÜVEN VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE  
ETKİSİ: AKDENİZ KONTEYNER LİMANLARI ÖRNEĞİ**

**Ayşe Nur MERCAN**

**DOKTORA TEZİ**

**GAZİANTEP- 2023**



## LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ DOKTORA TEZ KABUL VE ONAY FORMU

Uluslararası Ticaret ve Lojistik Anabilim Dalı Doktora Programı öğrencisi **Ayşe Nur MERCAN** tarafından hazırlanan “**Liman Güvenlik Kalitesi ve Liman Hizmet Kalitesinin, Güven ve Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Akdeniz Konteyner Limanları Örneği**” başlıklı tez, **20/12/2023** tarihinde yapılan savunma sınavı sonucu **başarılı** bulunarak jürimiz tarafından **Doktora Tezi** olarak kabul edilmiştir.

<u>Görevi</u>	<u>Unvanı, Adı ve Soyadı</u>	<u>Kurumu/Üniversitesi</u>	<u>İmzası:</u>
<b>Tez Danışmanı</b>	Dr. Öğr. Üyesi: Ahmet ÇETİNDAS	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	
<b>Jüri Başkanı</b>	Prof. Dr. Mustafa METE	Gaziantep Üniversitesi	
<b>Jüri Üyesi</b>	Doç. Dr. Üzeyir KEMENT	Ordu Üniversitesi	
<b>Jüri Üyesi</b>	Doç. Dr. İbrahim AKBEN	Hasan Kalyoncu Üniversitesi	
<b>Jüri Üyesi</b>	Dr. Öğr. Üyesi İ. Halil KORKMAZ	Gaziantep Üniversitesi	

**Bu tez Enstitü Yönetim Kurulunca belirlenen yukarıdaki jüri üyeleri tarafından uygun görülmüş ve Enstitü Yönetim Kurulu kararı ile onaylanmıştır.**

Doç. Dr. Ufuk AKBAŞ  
Enstitü Müdürü

## **TEZ BİLDİRİMİ**

Bu tezdeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edildiğini ve tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada bana ait olmayan her türlü ifade ve bilginin kaynağına eksiksiz atıf yapıldığını bildiririm.

## **DECLARATION PAGE**

I hereby declare that all information in this document has been obtained and presented in accordance with academic rules and ethical conduct. I also declare that, as required by these rules and conduct, I have fully cited and referenced all material and results that are not original to this work.

Ayşe Nur MERCAN

Tarih:

**HASAN KALYONCU ÜNİVERSİTESİ**  
**LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ**  
**ULUSLARARASI TİCARET VE LOJİSTİK ANABİLİM DALI**

**LİMAN GÜVENLİK KALİTESİ VE LİMAN HİZMET KALİTESİNİN,**  
**GÜVEN VE MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ ÜZERİNE ETKİSİ:**  
**AKDENİZ KONTEYNER LİMANLARI ÖRNEĞİ**

Ayşe Nur MERCAN

DOKTORA TEZİ

Danışman  
Dr. Öğr. Üyesi Ahmet ÇETİNDAS

**ÖZET**

Günümüzde küreselleşmenin ve uluslararası ticaretin artmasıyla deniz yolu taşımacılığı da daha önemli hale gelmiştir. Taşıma hacminin büyük ve düşük maliyetli olması dış ticarete deniz yolu taşımacılığını daha cazip hale getirmektedir. Buna bağlı olarak dış ticaretin kilit unsuru olan limanlar göz ardı edilemeyecek kadar önemlidir. Ticaret dünyasında köprü görevi gören limanlar lojistik gelişmelere bağlı olarak da önemini bir kez daha gözler önüne sermektedir. Uluslararası ticarete lojistik merkez olan limanlar, liman kullanıcılarının tedarik zincirinde ayrılmaz parçası olarak algılanmaktadır. Çünkü limanlar ürün ve bilgi akışının verimli bir şekilde sağlanmasında mükemmel bir rol üstlenmektedir. Ancak yapılan literatür taramasında bu kadar önemli olan limanların hizmet kalitesi ve güvenlik kalitesi yeteri kadar araştırılmamıştır. Dolayısıyla, liman hizmetlerinin kalitesinin ve liman güvenlik kalitesinin sağlanması, güvenin ve müşteri memnuniyetinin değerlendirilmesi açısından kaçınılmazdır.

Bu çalışmada da liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesinin güven ve müşteri memnuniyetine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu araştırmanın evrenini, Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alan gümrük müşavirleri, forwarder, nakliyeciler, gemi acenteleri vd. seçilmiştir. Çalışmada liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ölçeği İngilizce'den Türkçe'ye çeviri olduğundan pilot uygulama gerekli görülmüştür. Ana kütlede anket yardımıyla toplanan, 100 adet anket formundaki veri analiz edilmiş olup kullanılan ölçeklerin geçerli ve güvenilir olduğu tespit edilmiştir. Araştırma hipotezleri PLS-SEM'i (kısmi en küçük kareler-yapısal eşitlik modeli) ile test edilmiştir. PLS-SEM hesaplamasını yapabilmek için Smart PLS programı kullanılmıştır.

Yapılan analiz neticesinde liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği ancak müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Ayrıca liman hizmet kalitesinin güven ve müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Liman, liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi, güven, müşteri memnuniyeti

**HASAN KALYONCU UNIVERSITY  
GRADUATE EDUCATION INSTITUTE  
DEPARTMENT OF INTERNATIONAL TRADE AND LOGISTICS**

**THE EFFECT OF PORT SECURITY QUALITY AND PORT  
SERVICE QUALITY ON TRUST AND CUSTOMER SATISFACTION:  
THE CASE OF MEDITERRANEAN CONTAINER PORTS**

**Ayşe Nur MERCAN**

**PHD THESIS**

**Advisor  
Asst. Prof. Dr. Ahmet ÇETİNDAS**

**ABSTRACT**

Nowadays, with the increase in globalization and international trade, maritime transportation has become more important. The large transportation volume and low cost make maritime transportation more attractive in foreign trade. Accordingly, ports, which are the key elements of foreign trade, are too important to be ignored. Ports, which act as a bridge in the world of trade, reveal their importance again depending on logistics developments. In international trade, ports are logistics centers and are perceived as an integral part of the supply chain of port users. Because ports play an excellent role in ensuring the efficient flow of products and information. However, in the literature review, the service quality and security quality of ports, which are so important, have not been sufficiently investigated. Therefore, ensuring the quality of port services and port security quality is inevitable for the evaluation of trust and customer satisfaction.

This study, it is aimed to investigate the effects of port security quality and port service quality on trust and customer satisfaction. The population of this research includes customs consultants, forwarders, transporters, ship agencies, etc. who receive services from Mediterranean container ports. Since the port security quality, port service quality, and customer satisfaction scales were translated from English to Turkish, a pilot application was deemed necessary. The data in 100 questionnaire forms collected from the main mass with the help of questionnaires were analyzed and it was determined that the scales used were valid and reliable. The research hypotheses were tested by PLS-SEM (partial least squares-structural equation model). Smart PLS program was used for PLS-SEM calculation.

As a result of the analysis, it was determined that port security quality has a significant positive effect on port service quality and trust but has no significant positive effect on customer satisfaction. In addition, it was determined that port service quality has a significant positive effect on trust and customer satisfaction.

**Keywords:** Port, port security quality, port service quality, trust, customer satisfaction

## ÖNSÖZ

“Liman Güvenlik Kalitesi ve Liman Hizmet Kalitesinin, Güven ve Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisi: Akdeniz Konteyner Limanları Örneği” başlıklı doktora tez çalışmamda desteklerini benden esirgemeyen başta danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi: Ahmet ÇETİNDASÖ olmak üzere tez izleme komitemde bulunan Dr. Öğr. Üyesi İbrahim Halil KORKMAZ ve Doç. Dr. İbrahim AKBEN hocalarıma ilgi ve desteklerinden dolayı çok teşekkür ediyorum.

Araştırmada kullanılacak verilerin toplanmasında desteğini esirgemeyen Lojistik İş Geliştirme Müdürü Yusuf KAZCI'ya ve yoğun çalışma dönemimde beni sabırla destekleyen Aysun ÇELEBİ ve Dr. Funda MERMERTAŞ'a teşekkürü bir borç bilirim.

Bugüne gelmemde en büyük emeğe sahip olan babam Burhan MERCAN'a ve annem P. Yıldız MERCAN'a ne kadar teşekkür etsem azdır.

Ayşe Nur MERCAN  
Gaziantep- 2023

# İÇİNDEKİLER

<b>ÖZET .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>ÖNSÖZ .....</b>	<b>vi</b>
<b>İÇİNDEKİLER.....</b>	<b>vii</b>
<b>ÇİZELGE LİSTESİ .....</b>	<b>ix</b>
<b>ŞEKİL LİSTESİ .....</b>	<b>x</b>
<b>SİMGELER VE KISALTMALAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>1. GİRİŞ.....</b>	<b>1</b>
1.1. Problem Durumu .....	3
1.1.1. Problem cümlesi .....	3
1.2. Araştırmanın Amacı .....	4
1.3. Araştırmanın Önemi .....	4
1.4. Araştırmanın Hipotezleri .....	5
1.5. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları.....	7
<b>2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....</b>	<b>8</b>
2.1. Deniz Yolu Taşımacılığı.....	8
2.2. Liman Kavramı, Limanların Önemi ve Liman Hizmetleri.....	9
2.3. Hizmet Kalitesi .....	12
2.3.1. Hizmet kavramı ve tanımları .....	12
2.3.2. Kalite kavramı ve tanımları .....	15
2.3.3. Hizmet kalitesi kavramı ve tanımları .....	16
2.3.4. Liman hizmet kalitesi ve boyutları .....	17
2.3.5. Liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi.....	20
2.4. Liman Güvenliği.....	21
2.4.1. Limanlarda güvenliğin önemi.....	21
2.4.2. Konteyner güvenliği için geliştirilen teknolojiler.....	22
2.4.3. Liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi.....	24
2.5. Güven ve Müşteri Memnuniyeti.....	25
2.5.1. Güven kavramı ve tanımları .....	26
2.5.2. Müşteri memnuniyeti kavramı tanımları .....	28
2.5.3. Güvenin müşteri memnuniyetine etkisi .....	28
2.6. Kavramsal Çerçeve İçerisinde Serbest Bölge ve Özellikleri.....	30
2.7. Akdeniz Konteyner Limanları .....	32
2.7.1. Mersin Limanı (Mersin International Port) .....	32
2.7.2. İskenderun Limanları.....	41
2.7.3. Antalya Limanı (Qterminals).....	44
2.8. Literatür Taraması ve Değişkenler Arasındaki İlişkiler .....	47

<b>3. MATERYAL VE YÖNTEM.....</b>	<b>54</b>
3.1. Veri Toplama Yöntemi.....	54
3.2. Yöntem .....	55
3.3. Evren ve Örneklem.....	56
3.4. Veri Analiz Yöntemi .....	57
3.5. Araştırmanın Ölçekleri .....	58
3.5.1. Liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ölçekleri .....	58
3.5.2. Güven ölçeği.....	58
3.6. Pilot Uygulama.....	59
<b>4. BULGULAR VE YORUM.....</b>	<b>60</b>
4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular.....	60
4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Frekans Analizi Sonuçları .....	61
4.3. Araştırma Modelinde Yer Alan Ölçeklere Yönelik Geçerlik Analizi Sonuçları.....	70
4.4. Araştırma Modelinde Yer Alan Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Analizi Sonuçları ..	75
4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Yapısal Model Analizi Sonuçları .....	76
4.6. Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları .....	78
4.7. Birincil Düzey Araştırma Modeli Güvenirlik ve Geçerlilik Sonuçları.....	80
4.8. Birincil Düzey Araştırma Modeli Yapısal Model Analizi Sonuçları .....	82
4.9. Birincil Düzey Araştırma Modeli Yapısal Eşitlik Modeli Analizi Sonuçları.....	82
<b>5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER .....</b>	<b>84</b>
<b>KAYNAKÇA.....</b>	<b>89</b>
<b>EKLER .....</b>	<b>100</b>
EK-1. Anket Formu .....	100
EK-2. Ölçek Çeviri Formu .....	104
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>108</b>

## ÇİZELGE LİSTESİ

Çizelge 2.1. Güven tanımları.....	27
Çizelge 2.2. Ülkemiz serbest bölgeleri.....	31
Çizelge 2.3. Mersin Limanı teknik özellikleri.....	35
Çizelge 2.4. Mersin Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri .....	37
Çizelge 2.5. İskenderun Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri .....	43
Çizelge 2.6. Antalya Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri .....	46
Çizelge 3.1. Pilot çalışmaya ilişkin ölçek değerleri .....	59
Çizelge 4.1. Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulgular.....	60
Çizelge 4.2. Katılımcıların liman güvenlik kalitesi ifadelerine verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	62
Çizelge 4.3. Katılımcıların kaynak ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	63
Çizelge 4.4. Katılımcıların çıktılar ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	64
Çizelge 4.5. Katılımcıların süreç ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular .....	65
Çizelge 4.6. Katılımcıların yönetim ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	66
Çizelge 4.7. Katılımcıların imaj ve sosyal sorumluluk ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	67
Çizelge 4.8. Katılımcıların güven ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	68
Çizelge 4.9. Katılımcıların müşteri memnuniyeti ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular.....	69
Çizelge 4.10. Liman güven kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları .....	70
Çizelge 4.11. Liman hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları .....	70
Çizelge 4.12. Güven ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları .....	71
Çizelge 4.13. Müşteri memnuniyeti ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları .....	72
Çizelge 4.14. Ölçeklerin uyum geçerliliği analizi sonuçları .....	72
Çizelge 4.15. Ölçeklerin ayırım geçerliliği analizi sonuçları (Heterotrait monotrait ratio) .	73
Çizelge 4.16. Ölçeklerin ayırım geçerliliği analizi sonuçları (Çapraz yük değerleri).....	73
Çizelge 4.17. Ölçeklerin model uyum iyiliği analizi sonuçları.....	75
Çizelge 4.18. Ölçeklerin güvenilirlik analizi sonuçları .....	75
Çizelge 4.19. OuterVIF değerlerine ilişkin analizi sonuçları.....	76
Çizelge 4.20. Belirleme katsayısı değerlerine ilişkin analizi sonuçları.....	77
Çizelge 4.21. Etki düzeyi değerlerine ilişkin analizi sonuçları .....	77
Çizelge 4.22. Hipotezlere yönelik yol analizi sonuçları.....	78
Çizelge 4.23. Liman hizmet kalitesi doğrulayıcı faktör analizi sonuçları.....	80
Çizelge 4.24. Liman hizmet kalitesi Fornell Larcker Kriteri analizi sonuçları.....	81
Çizelge 4.25. Liman hizmet kalitesi HTMT analizi sonuçları .....	81
Çizelge 4.26. Ölçeklerin model uyum iyiliği analizi sonuçları.....	81
Çizelge 4.27. Ölçeklerin etki büyüklüğü analizi sonuçları .....	82
Çizelge 4.28. Birincil düzey hipotezlere yönelik yol analizi sonuçları.....	83

## ŞEKİL LİSTESİ

Şekil 2.1. Liman hizmet kalitesi boyutları .....	20
Şekil 2.2. Standart 20'lik konteyner .....	23
Şekil 2.3. Standart 40'lık konteyner .....	23
Şekil 2.4. LimakPort.....	42
Şekil 2.5. QTerminals Antalya .....	45
Şekil 3.1. Araştırmanın modeli .....	56
Şekil 4.1. İkincil düzey araştırma modeli sonuçları .....	79
Şekil 4.2. Birincil düzey araştırma modeli sonuçları .....	83



## SİMGELER VE KISALTMALAR

### Kısaltmalar

<b>ASBAŞ</b>	Antalya Serbest Bölge Kurucu ve İşleticisi A.Ş.
<b>CCTV</b>	Kapalı devre televizyon sistemi
<b>CFS</b>	Konteyner yük istasyonu
<b>CSI</b>	Konteyner Güvenliği Girişimi
<b>IMCO</b>	Uluslararası Denizcilik Danışma Organizasyonu
<b>IMO</b>	Uluslararası Denizcilik Örgütü
<b>ISO</b>	Uluslararası Standartlar Örgütü
<b>ISPS Code</b>	Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik kodu
<b>MESBAŞ</b>	Mersin Serbest Bölge İşletici A.Ş.
<b>MIP</b>	Mersin Uluslararası Liman İşletmeciliği
<b>RFID</b>	Radyo Frekansı ile Tanımlama Teknolojisi
<b>RO-PAX</b>	Yolcu ve yük taşımalarını birlikte organize ederek, taşıyabilen gemi türü
<b>RO-RO</b>	Tekerlekli araçların gemiyle nakli
<b>TDK</b>	Türk Dil Kurumu
<b>TEU</b>	Yirmi ayak eşdeğer birimi
<b>X-RAY</b>	Nesnelerin x ışını kaynağından geçirilmesiyle görüntüleri oluşturan cihaz

## 1. GİRİŞ

Günümüzde küreselleşmenin etkisiyle değişen dünya ekonomisinde firmalar, finans kuruluşları ve üreticiler gibi pek çok aktör giderek daha rekabetçi bir şekilde faaliyet göstermektedir. Küreselleşme ve daha fazla ülkenin Dünya Ticaret Örgütü'ne girmesi, deniz ticaretindeki büyümeyi sağlamış ve böylece liman işletmeciliği sektörünün önemi son yıllarda göz ardı edilemez hale gelmiştir.

Deniz yolu taşımacılığı diğer taşımacılık türlerine göre büyük hacim ve daha düşük maliyet nedeniyle dünya konteyner taşımacılığının ve uluslararası ticaretin büyük bir bölümüne hizmet vermektedir. Limanlar, uluslararası ticarete tedarik zincirlerinin kilit unsurlarıdır ve liman verimliliği ülkenin rekabet gücüne etki etmektedir.

Limanlar dünyada pek çok ülke ve bölge ekonomisinde kritik bir role sahiptir. Limanlar yüklerin gemilere yüklenmesi, boşaltılması gibi temel hizmetleri sağlamanın yanında; etiketleme, paketleme, çapraz sevkiyat gibi katma değerli hizmetler de sunmaktadır. Ayrıca limanlar depo ve dağıtım merkezleri olarak da faaliyet göstermektedir. Günümüzde birçok liman, tedarik zincirlerinin entegre ve ayrılmaz parçası haline gelmiştir (Yeo vd., 2015). Limanlar yalnızca denize kıyısı olan ülkeler için değil, dünyadaki bütün ülkelerin ticaret kapısı olması yönünden büyük önem arz etmektedir. Ayrıca limanlar ticareti geliştirme açısından da zemin hazırladıkları gibi, ticaret merkezlerinin büyümesine de katkı sağlarlar. Çünkü limanlar aracılığıyla ülkeler uluslararası pazarlara daha kolay erişirler. Günümüzde limanların, olumsuz hava ve deniz koşulları için barınak olma, yük ve yolcu elleçleme, gemiler için destekleyici hizmetler verme, endüstriyel gelişime bir üs olma ve ulaştırma modlarının kesişim noktası olması gibi pek çok işlevi vardır. Çağımızda limanlar, sadece yük elleçleme hizmetleri değil, aynı zamanda lojistik ve katma değerli faaliyetler de sunmaktadır. Bu manada limanların rolünün değiştiği görülmektedir. Limanlar tedarik zincirindeki aralıksız hizmetlerle küresel ulaştırma sistemi açısından da önem arz etmektedir. Limanlar hizmet üreten işletmeler olmasından dolayı, verilen hizmetlerin kapsamı ve niteliği, limanı kullananların istek ve beklentilerine göre belirlenmektedir. Limanlarda verilen barınma ve yük elleçleme hizmetleri, bir limanda olması gereken temel hizmetleri oluşturur. Fakat liman için sadece temel hizmetler sunmak, günümüz rekabet koşullarında sürdürülebilirlik bakımından yeterli olmamaktadır. Limanlar arasında rekabet avantajı sağlamanın vazgeçilmez unsurlardan biri sunulan hizmet kalitesidir. Çünkü liman

kullanıcıları, hizmet alacağı limanı seçerken limanları değerlendirebilmektedir. Bu değerlendirmeyi yaparken limanların sunduğu hizmetin kapsam ve kalitesini dikkate almakta ve ona göre bir liman seçimi yapmaktadır. Bundan dolayı verilen hizmetin kapsamı kadar hizmetin kalitesi de önemlidir. Limanlarda verilen hizmetler genel olarak yüke ve gemilere verilen hizmetler olarak sınıflandırılabilirler. Her bir grup için temel hizmetler, destekleyici hizmetler ve katma değer yaratıcı hizmetler bulunmaktadır. Temel hizmetler yük ve gemilere verilen ana hizmetlerden oluşurken, destekleyici hizmetler ise temel hizmetleri gerçekleştirilirken ortaya çıkan ek hizmet gereksinimleridir. Ayrıca liman işletmesinin vermek zorunda olmadığı ancak müşteri memnuniyetinin sağlanması amacıyla verdiği hizmetler katma değer yaratırken müşteri memnuniyetini ve sadakatini artırıcı etkiler yapması kaçınılmazdır. (Esmer, 2019)

Limanlar, değişen pazar koşullarına ayak uydurabilmelerinin yanı sıra müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi amacıyla doğru bilgi paylaşımı, kaynakları optimal kullanma, etkili bir yönetim sergileme, güvenlik ve hizmet kalitesini artırma gibi gereklilikleri yerine getirmelidir.

Hizmetlerin kalitesi müşterilerin seçimini etkileyen önemli bir faktör haline gelmiştir. Bu nedenle liman işletmeciliği sektöründe de hizmet kalitesi yüksek olan limanların daha cazip hale gelmesi kaçınılmazdır. Hizmet kalitesinin yanında bir diğer tercih nedeni de limanlarda sunulan güvenlik hizmetidir. Liman güvenliği açısından tehdit unsurlarının ortadan kaldırılması ya da önlenmesi müşterinin güveninin ve memnuniyetinin sağlanması açısından son derece önemlidir. Tehlikeli yük taşımacılığının olumsuz etkilerinin azaltılması aynı zamanda kaçakçılığın, kargo hırsızlıklarının, terör saldırılarının önlenmesi limanlardaki güvenliğin sağlanması açısından son derece önemli bir konudur. Limanlarda güvenlik kalitesinin en üst seviyede gerçekleştirilmesi, limandan hizmet alanların güven duymalarını ve memnun kalmalarını sağlayacaktır. Özellikle konteyner ticaretine hizmet eden limanların güvenlik düzenlemeleri ve güvenlik yönündeki girişimleri olumlu yönde etkileri beraberinde getirmektedir.

Bu çalışma, liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti açısından hem sektöre hem de yeni çalışmalara ışık tutacaktır.

Araştırma kapsamında liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve boyutlarına, liman güvenlik kalitesinin güvene, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının güvene, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisi ölçülecektir.

Bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışmaya ilişkin genel bir giriş yapılarak, araştırma problemleri, araştırmanın amacı, önemi, hipotezleri, varsayımları ve sınırlılıkları hakkında bilgi verilmiştir.

İkinci bölümde deniz yolu taşımacılığı, kavramsal olarak liman, limanların önemi, limanlardaki hizmetler, hizmet kalitesi, liman hizmet kalitesi ve boyutları, liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi, liman güvenliği, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi, güven ve müşteri memnuniyeti, serbest bölge ve Akdeniz konteyner limanları gibi konular anlatılmıştır. Son olarak daha önce konuyla ilgili yapılan çalışmalardan bahsedilmiştir. Üçüncü bölümde araştırma için kullanılan yöntem yer verilmiştir. Bu bölümde araştırma modeli, evren ve örneklem, veri toplama yöntemi, araştırma ölçekleri ve pilot uygulama açıklanmıştır. Dördüncü bölümde bulgular ve yoruma yer verilmiştir. Beşinci bölümde ise araştırmanın sonuçları değerlendirilip önerilerde bulunulmuştur.

## **1.1. Problem Durumu**

Araştırmanın problem durumu; Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alan gümrük müşavirleri, forwarder veya nakliyeciler, gemi acenteleri vd. almış oldukları hizmet sonucunda Liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve boyutlarına, liman güvenlik kalitesinin güvene, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının güvene, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisinin ortaya konulması amaçlanmıştır.

### **1.1.1. Problem Cümlesi**

Bu çalışmada; “Liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve boyutlarına, liman güvenlik kalitesinin güvene, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının güvene, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisi var mıdır?” sorularına cevap aranmaktadır.

## 1.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın ana amacı; Liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve boyutlarına, liman güvenlik kalitesinin güvene, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının güvene, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır.

Yapılan bu çalışmanın bir diğer amacı ise literatüre katkı sağlamasıdır. Bu çalışma, sadece literatüre katkı sağlamakla kalmayıp, aynı zamanda liman işletmeciliği sektörüne uygulanabilir sonuçlar sunacaktır.

Limanlar, tedarik zincirindeki ürün ve bilgi akışının etkin ve verimli yönetiminde kritik bir role sahiptir. Özellikle ithalat ve ihracat yapan firmalara hizmet sunan limanların güvenliği ve hizmet kalitesi müşteri memnuniyetinin önemli belirleyicilerdir. Çünkü liman hizmetlerindeki herhangi bir kalite düşüşü veya güvensizlik müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesi, gerek bölgesel gerek uluslararası düzeyde pazar payını etkilemektedir.

Bu doğrultudan hareketle çalışma teorik kapsamda kalmayıp, ortaya koyulacak çeşitli sonuç ve bulguların, liman işletmeciliği sektörü ve yeni çalışmalar için yol gösterici olması amaçlanmaktadır.

## 1.3 Araştırmanın Önemi

Bu çalışma pratik uygulamalara ve hizmet kalitesi anlayışının gelişimine katkı sağlaması açısından büyük önem taşımaktadır. Literatürde liman hizmet kalitesi, liman güvenlik kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti ilişkileri ile ilgili araştırmalar mevcuttur. Ancak bu çalışmada diğer çalışmalardan farklı olarak modele güven değişkeni dahil edilmiş ve modele hem hizmet kalitesi hem de güvenlik kalitesi aynı anda dahil edilmiştir. Ayrıca hizmet kalitesi açısından incelenen limanların sayısının sınırlı olması ve Türkiye’de herhangi bir liman üzerinde böyle bir çalışma yapılmamış olması bu çalışmanın bir diğer özgün tarafını oluşturmaktadır. Tez araştırmam literatürdeki eksikliğin giderilmesine yardımcı olacaktır.

Liman güvenlik ve liman hizmet kalitesinin iyi bir şekilde sağlanması ile memnun ve güvenen müşteriler olacağı gibi, liman yönetimi de bu durumdan kazançlı çıkacaktır. Ayrıca bu araştırma gelecekteki araştırmalar içinde önem arz etmektedir. Liman hizmet

kalitesinin özümsemesi yeni müşterileri çekme bakımından da önemli bir konudur. Liman güvenlik ve liman hizmet kalitesindeki artış liman yönetimini etkileyeceğinden yeni stratejiler ve politikalar geliştirilebilecektir. Söz konusu kavramların gerek bölgesel gerek uluslararası düzeyde pazar payını etkilemesi göz ardı edilemez. Tez araştırmam liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesinin sağlanması ve bunun sonucunda güvenin ve müşteri memnuniyetinin artırılması için neler yapılması gerektiği konularında da katkı sağlayacaktır.

Liman güvenlik ve liman hizmet kalitesindeki herhangi bir aksaklık maliyetlerde artışa, hasar, kayıp, bozulma gibi sorunlara yol açarak memnuniyetsiz müşteriler ortaya çıkacaktır. Liman hizmetlerinde yaşanan gecikmeler, gümrüklerde bekleme süresinin artması, bilgi eksikliği, ekipman eksikliği, bilgi teknolojileri ile ilgili sorunlar, ithalat-ihracat ile ilgili pek çok soruna yol açacaktır. Ayrıca liman hizmetlerindeki herhangi bir aksaklık veya güvenilmezlik, tedarik zincirinin bir sonraki aşamasında da sorunlara neden olacaktır. Bunun sonucunda liman müşterileri, nakliyeciler, lojistik hizmet sağlayıcılar ve kargo sahipleri gibi pek çok aktör memnuniyetsizlikle karşı karşıya gelecektir.

Liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesi, müşterileri limanı kullanmaya çekmenin yanı sıra mevcut müşterileri elde tutmada da kritik rol oynayacaktır.

Son olarak araştırmam da incelenecek olan kavram ve değişkenler hem ulusal hem de uluslararası alanda gelecekte yapılması düşünülen benzer ve ilgili çalışmalara da yol gösterecek olması açısından önem taşımaktadır.

#### **1.4. Araştırmanın Hipotezleri**

Araştırmanın amacına yönelik olarak geliştirilen kavramsal model doğrultusunda 21 hipotez oluşturulmuştur. Araştırma için oluşturulan hipotezler şu şekilde belirtilmektedir:

**H<sub>1</sub>:** Liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H<sub>1a</sub>:** Liman güvenlik kalitesi, kaynak boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H<sub>1b</sub>:** Liman güvenlik kalitesi, çıktılar boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1c:** Liman güvenlik kalitesi, süreç boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1d:** Liman güvenlik kalitesi, yönetim boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H1e:** Liman güvenlik kalitesi, imaj ve sosyal sorumluluk boyutunu pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H2:** Liman güvenlik kalitesi, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H3:** Liman güvenlik kalitesi, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4:** Liman hizmet kalitesi, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4a:** Kaynak boyutu, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4b:** Çıktılar boyutu, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4c:** Süreç boyutu, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4d:** Yönetim boyutu, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H4e:** İmaj ve sosyal sorumluluk boyutu, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5:** Liman hizmet kalitesi, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5a:** Kaynak boyutu, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5b:** Çıktılar boyutu, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5c:** Süreç boyutu, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5d:** Yönetim boyutu, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H5e:** İmaj ve sosyal sorumluluk boyutu, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

**H6:** Güven, müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir.

## 1.5. Araştırmanın Varsayımları ve Sınırlılıkları

Araştırma da tahmin edilen varsayımlar ve sınırlılıklar aşağıdaki gibidir:

- Araştırmanın sınırlarını Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alan gümrük müşavirleri, nakliyeciler, gemi acentesi, lojistik şirketleri vb. oluşturmaktadır.
- Araştırmanın sınırlarını Akdeniz konteyner limanları oluşturmaktadır. Farklı limanlarda uygulandığında daha farklı sonuçların alınması muhtemeldir.
- Araştırma, değişkenlerin ölçülmesi için geliştirilen anketteki sorular ve elde edilen bilgilerle sınırlandırılmıştır.
- Araştırma konusuyla kısıtlıdır. Yapılan analizler bu çerçevede yapılacaktır.
- Araştırmanın, evreni temsil ettiği varsayılmaktadır.
- Araştırma da veri toplama aracı olarak anket yöntemi uygulanacaktır. Ankete katılan katılımcıların sorulara doğru, yansız ve samimi cevaplar vereceği varsayılmıştır.
- Araştırma, liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti konularıyla sınırlandırılmıştır.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde ilk olarak deniz yolu taşımacılığı hakkında bilgiler verilmiştir. Daha sonra liman kavramı, limanların önemi, liman hizmetleri, hizmet kalitesi, liman hizmet kalitesi ve boyutları, liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi, liman güvenliği, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi, güven ve müşteri memnuniyeti, kavramsal çerçeve içerisinde serbest bölge ve özellikleri, Akdeniz konteyner limanları ve daha önce konuyla ilgili yapılan çalışmalar anlatılmıştır.

### 2.1. Deni Yolu Taşımacılığı

Taşımacılık, kendi ülkemizin içerisinde veya uluslararası düzeyde, mal ya da hizmetin bir noktadan diğer bir noktaya sevk edilmesidir. Taşımacılığın çeşitli yolları mevcuttur. Bu yollar taşınan hizmete veya mala göre değişiklik gösterebilir. Yaygın olarak kullandığımız ve çok sık duyduğumuz taşımacılık türleri; hava yolu, demir yolu, deniz yolu, boru hattı, iç su yolu, kara yolu şeklinde sıralanabilir (Takım ve Ersungur, 2015: 358-359). Bu yollar bazen insan taşımak bazen ise çeşitli mal ve hizmetleri taşımak amacı ile kullanılır. Konu sınırlandırılması gereği mal ve hizmet taşınması üzerinde durmamız gerekirse, dünya ticaretinin büyük bir çoğunluğu deniz yolu üzerinden gerçekleştirilmektedir (Dursun ve Erol, 2012: 367-382).

Dünyanın serbest ekonomi piyasasında ticaretçilerin genel olarak düşünce tarzları, maliyeti en alt düzeyde tutarak kar oranlarını yükseltmektir. Dünya ticaretinde deniz yolu taşımacılığının tercih edilmesinin başlıca gözle görülür sebepleri vardır. Bu sebepler şu şekilde sıralanabilir;

- Dünyada var olan 7 kıta arasında bağlantı kurarak köprü vazifesi gören okyanuslar ve denizler arasında rahat bir şekilde taşımacılık yapılabilmesi.
- Mal veya hizmetlerini teslim eden firmalar için deniz yolu taşımacılığının ucuza mal olması.
- Taşımacılık süresince güvenlik önlemlerinin alınması.
- Gidilen yola göre tüketilen enerjinin düşük olması.

Ticaretin bir parçası olan deniz yolu taşıması bir diğer adı ile deniz yolu ulaştırması, diğer taşıma modlarına göre daha fazla yük alır ve daha ucuza ulaştırır (Doğan, 2020: 192-193).

İnsanların seyahati için de kullanılan deniz yolu uluslararası ticarete de çok önemli bir yere sahiptir.

## 2.2. Liman Kavramı, Limanların Önemi ve Liman Hizmetleri

Yeryüzünün çukurlaşan kısımlarının %70'inin sularla kaplı olması, insanların karalar üzerinde hareket ettiği gibi sular üzerinde de hareket etmesini neredeyse zorunlu kılmıştır. Ülkeleri, kıtaları birbirine bağlayan sular, bazen yolcu taşımaktan bazen ise ülkeler, kıtalar arasında yük taşımaktan dolayı çok önemli bir yere sahiptir. Yeryüzünde çok fazla alanı kaplayan sular, söz konusu işlemlerin gerçekleştirilebilmesi için karalarla bağlantılı olmalıdır. Bu bağlantı, kara ve deniz arasında gerçekleşen etkileşimlerin bir dayanağı olan limanlardır. TDK (Türk Dil Kurumu)'ya göre liman, "Gemilerin barınmalarına, yük alıp boşaltmalarına, yolcu indirip bindirmelerine yarayan doğal veya yapay sığınak" anlamına gelmektedir (sozluk.gov.tr, 2022).

Doğal ve yapay sığınak anlamına gelen limanlar, global pazarda yük alma ve yük dağıtım merkezleridir. Yüksek kapasite yükü ucuz yolculuk avantajı sağlayan limanlar özellikle ticari bağlamda, dünyada ve ülkemizde çok önemli bir yere sahiptir (Tezcan, 2019: 33-34).

Corben ve Martino (2003)'e göre limanlar, mal ve hizmetlerin gemiler arasında veya gemiler ve diğer araçlar arasında taşınması sisteminin temel noktasıdır. Stopford (2009)'a göre ise liman, insanlar arasında ticari veya ihtiyaç niteliği taşıyan yüklerin gemilere yüklenip, depolanarak bir taşıma süreci sonrasında tekrar diğer gemilere veya kara yük taşıma araçlarına boşaltılan, ulaşım altyapısıdır (aktaran Gökhan İlkaracan, 2013: 57-59).

Yeryüzünde, insanların bir yerden diğer yere ulaşımını sağlayan taşımacılık şekilleri, bölgelere ve şartlara göre değişiklik gösterebilir. En sık duyduğumuz taşıma veya taşınma yöntemi kara yolu gibi gözüke de bunun yanı sıra deniz yolu taşımacılığı, hava yolu taşımacılığı, demir yolu taşımacılığı da çok sık kullanılan ulaştırma yöntemleridir. Karada hayatlarını devam ettiren insanların, deniz yolu taşımacılıklarını kullanabilmeleri için kara ve deniz arasında bir bağlantı merkezi oluşturmaları gerekmektedir. Literatürde var olan tanımlara göre limanlar, denizler ve karalar üzerinde oluşturulan bir köprü niteliğindedir. Söz konusu köprünün üzerinde gemilerden gemilere, karadan gemilere, gemilerden karalara yük veya hizmet aktarımı sağlanmaktadır.

Dünyanın dörtte üçünün sularla kaplı olması, insanların su üzerinden gerçekleştirilen taşımalara ihtiyaç duyduğunu göstermektedir. Dünya üzerinde suyun çok olması, su yollarının da çok olması anlamına gelmektedir.

Denizyolu aracılığı ile yapılan taşımaların sığınağı anlamına gelen limanlarda etkin hizmet sunumları mevcuttur. Liman hizmetleri, yüklere ve gemilere yönelik verilen hizmetler şeklinde iki ana gruba ayrılmaktadır. Limanlarda verilen hizmetler yalnızca yük ve gemileri kapsamamaktadır. Aynı zamanda yük ve gemi ilgililerini de kapsamaktadır. Ayrıca yük ve gemi ilgililerine verilen hizmetler kendi arasında temel, katma değer sağlayıcı, destekleyici olarak üçe ayrılmaktadır. Yük ve ilgililerine ait olan temel hizmetler; yükleme, boşaltma, istifleme, yük aktarma, limbo, puantaj, tartım, geçici depolama, iç nakliye ve güvenlik hizmetleridir (Esmer, 2019: 27).

**Yükleme:** Herhangi bir yükün, limandan bir taşıyıcı aracılığı ile gemiye yüklenmesi eylemidir (Yıldırım, 2006: 3-4).

**Boşaltma:** Yükleme eyleminin zıttı niteliğindedir. Herhangi bir yükün, gemiden limana bir araç vasıtası ile aktarılması eylemidir. (Yıldırım, 2006: 3-4).

**İstifleme:** Gemilere yüklenecek olan yüklerin, depo alanlarına veya gemi depolarına düzenli ve sığabilecek şekilde yerleştirilmesidir (Tunay, 1999: 441-442).

**Yük Aktarma:** Gemide yük olarak taşınan eşyanın, gemi içerisinde, diğer depolara ya da gemi güverteleri arasında, hiçbir şekilde indirilmeden farklı yerlere taşınması eylemidir (Kaynak ve Zeybek, 2007: 46-48).

**Limbo:** Bir gemideki yükün, yükü hiç indirmeden diğer bir gemiye aktarılması eylemidir (Özen, 2006: 67-69).

**Puantaj:** Yüklerin yüklenmesi veya boşaltılması eylemleri gerçekleştirilirken, yük miktarlarının kontrol edilerek kayda alınması işlemidir (Özen, 2006: 67-69).

**Tartım:** Limanlar arası taşınması gerçekleşen yüklerin, kantarda tartılması eylemidir (Esmer, 2019: 29).

**Geçici Depolama:** Geçici depolama bir diğer ismi ile ardiye hizmetleri, sahipleri tarafından limana teslim edilen yüklerin muhafaza edilmesidir (Özen, 2006: 67-69).

**İç Nakliye:** Gemilere yüklenecek veya gemilerden boşaltılacak olan yüklerin geçici depolara, çeşitli taşıyıcılar aracılığı ile taşınması işlemidir (Esmer, 2019: 29).

Limalarda sunulan yük ve ilgilileri için verilen temel hizmetler yukarıda anlatıldığı şekilde yürütülmektedir. Ayrıca yük ve ilgilileri için limanlarda destekleyici ve katma değer sağlayıcı diğer hizmetler ise antrepo hizmetleri, tehlikeli yüklerin

elleçlenmesi hizmetleri, konteyner hizmetleri, araç kiralama hizmetleri, limanlarda yer alan ofislerle ve liman çalışanları ile ilgilidir.

Limanlarda gemi ve ilgililerine verilen temel hizmetler ise römorkaj hizmeti, kılavuzluk hizmeti, barınma hizmeti, palamar hizmeti, yükleme ve boşaltma hizmeti, istifleme hizmeti, gemiden atık alımı hizmeti, ambar kapağı açma-kapama, limbo hizmeti vb. şeklinde sıralanabilir.

**Barınma Hizmeti:** Hareket halindeki gemilerin, kötü hava koşulları ile karşılaşmaları sonucunda, iskele veya rıhtıma yanaşarak barınması hizmetidir.

**Palamar Hizmeti:** Gemilerin sığınak noktaları olan limanlara bağlanması ve çözülmesinin rapor edilmesi hizmetidir.

**Gemiden Atık Alımı Hizmeti:** Gemilerdeki atıkların, sorumlu limanlar tarafından temizlenmesi hizmetidir.

**Römorkaj Hizmeti:** Römorklar esnek kıvrılma ve dönüş sağlayamayan gemileri itip çekmek amacı ile kullanılan araçlardır. Limanlarda gemilere yönelik olarak verilen römorkaj hizmetleri, gemilerin rıhtımdaki hareketlerinin kolaylaşmasını sağlamaktadır.

**Kılavuzluk Hizmeti:** Kılavuzluk hizmeti gerekli görüldüğü yerlerde uygulanmaktadır. Bazı sularda veya kanallarda oraya ait olan bütün özelliklerin yer aldığı gemi yönetim kılavuzu niteliğinde bir hizmettir.

Limalarda sunulan gemi ve ilgilileri için verilen temel hizmetler haricinde gemi ve ilgililerine yönelik destekleyici ve katma değer sağlayıcı hizmetler arasında güvenlik, bakım, onarım ve ofis hizmetleri vb. yer almaktadır (Esmer, 2019: 31-33).

Özellikle kapitalist sistemin yaygınlaşmasıyla birlikte serbest piyasa ekonomisi oldukça önem görmüştür. Özel mülkiyetin serbest piyasada işletilip pazarlanması ticari hareketliliği arttırmıştır. Bu artış sonucunda ticaretin geçiş noktaları ve yollar önem kazanmıştır. Denizyolu ticaret yolları da bu yollar arasında önemli bir yere sahiptir. Deniz yolu aracılığı ile gerçekleşecek olan ticarete limanların sunmuş olduğu hizmetler gemiler ve yüklere aittir. Bu sebepten dolayı limanların, gemi hizmetleri ve yük hizmetleri denizyolu ticaretinde oldukça büyük bir önem taşımaktadır. Yüklerini limanlara teslim eden ticaretçiler, yüklerinin iyi bir şekilde muhafaza edilip depolanacağından, yükü vermiş oldukları şekli ile teslim alınacağından, yük yola çıktıktan sonra geminin her şartta ve her koşulda yükü koruyabileceğinden emin olmaları açısından liman hizmetleri eksiksiz ve söylendiği gibi uygulanmalıdır. Liman hizmetlerinin verimli bir şekilde sunulması, müşterilerin limana olan güvenlerini de olumlu bir şekilde etkileyecektir.

## 2.3. Hizmet Kalitesi

Küreselleşme ile birlikte global ekonomide hizmetler sektörünün etkinliği her geçen gün artmıştır. Başta ABD olmak üzere birçok Avrupa ülkesinde ticaret hacminin yarısını, tüm dünyadaki ticaret hacminin ise önemli bir kısmını hizmetler sektörü oluşturmaktadır. Duruma Türkiye açısından bakıldığında da hizmetler sektörünün oldukça ekonomik faaliyetler olduğu belirlenmiştir (Mermertaş, 2018: 12).

Hizmet sektörünün ülke ekonomisindeki payının artması ile birlikte hizmet sunan işletmelerin sayıca artması, beraberinde hizmetlerde kalite anlayışını benimsemeye itmiş ve yoğun bir rekabet söz konusu olmuştur (Ardıç ve Sadaklıoğlu, 2009: 170).

Hizmet kalitesi ile ilgili alan yazın incelendiğinde ilk çalışmaların 80'li yıllara dayandığı görülmüştür. Aşağıda hizmet kalitesinin literatürdeki tanımlamaları ve özelliklerine yer verilmiştir.

### 2.3.1. Hizmet kavramı ve tanımları

Hizmet, bilim insanları tarafından yapılmış olan, birçok çeşitli tanımı ile karşımıza çıkan bir kavramdır. Kavramsal olarak hizmetin temeli, işletme literatürüne dayanmaktadır. 1975 yılının öncesine kadar olan süreçte hizmetler pazarlama alanında yer almazlardı. Hizmet kavramının pazarlama literatüründe ve pazarlama alanı içerisinde yer alması, 1977 yılında New York bankacı Lynn Shostack'ın "Journal of Marketing" dergisinde yayınlanan "Breaking Free From Product" başlıklı makalesi ile hizmete farklı bir bakış açısı katan yaklaşımı sonucunda gerçekleşmiştir (Uçan, 2016: 10).

1977 yılı itibari ile işletme literatüründe yer almaya başlayan hizmet kavramı, işletmeciler tarafından da farklı tanımları ile ortaya atılmıştır. Literatürde yer alan bir tanıma göre hizmet, insan ihtiyaçlarını karşılayabilmek amacı ile hizmete göre değişen ve hizmete göre biçilen fiyat değeri karşılığında sunulan, somut olarak ulaşılamayacağımız, soyut faydalar bütünüdür (Çiçek, 2019: 15).

Bir diğer literatür tanımına göre hizmet, doğrudan insan ihtiyaçlarına yönelik olan ve söz konusu ihtiyaçların karşılanması sonucunda insanda tatmin edici aynı zamanda doyurucu hisler sağlayan ve satın alım gücüne dayanan ihtiyaçlardır (Gümüş ve Tütüncü, 2012: 3).

Grönross'a (2020: 291-293) göre hizmet, kişiler veya kuruluşlar arasında değer sağlayacak şekilde gerçekleşen bir yardımlaşma olgusudur.

Spohrer ve Maglio'ya (2008: 318-319) göre hizmet, kişinin kendinde yeterli görebildiği özelliklerini, yeterli görülebilen özellikler doğrultusunda ihtiyaç sahibi olan diğer kişilere aktarılması sonucunda sağlanan faydadır.

Oyman ve Odabaşı'na (2002: 14) göre hizmet, pazarlama literatürüne uygun bir şekilde tanımlanmıştır. Diğer tanımlarda insan ve insan ihtiyaçları göz önünde bulundurulurken, bu tanımda insan kelimesinin yerini tüketici kelimesi almıştır. Tanıma göre hizmet, tüketicilerin ihtiyaç ve isteklerini tatmin edebilen soyut eylemlerdir.

Genel anlamda hizmet kavramı, soyut özellikler taşıyan hizmet üretiminin, tüketicilerle eş zamanlı hareketleri sonucunda, belirlemiş oldukları ortak değerlere erişimidir. Erişim sonucunda hizmet üreticileri maddi kazanç sağlarken, tüketiciler ise manevi bir doyum noktasına erişirler. Sunulan hizmet tamamen soyut özellikler taşıırken, hizmetin karşılığı ise somut ve maddi bir kazanç şeklindedir (Oiu, 2009: 42-45).

Birçok alanda çeşitlilik gösteren hizmet, temeli insan ihtiyaçlarına dayanan bir kavramdır. Hizmet kavramının işletme literatüründe yer almaya başlaması sonucunda ise insana fayda ve doyum sağlayan hizmete fiyatlar biçilerek daha fazla gelişmesine yol açılmıştır.

Geçmiş günlerden bugünlere kadar olan süreçte hizmet kavramı hala kendini yenilemekte ve geliştirmektedir. Geçmişte var olan tanımlar geçmişin yaşam şartları ve koşullarına göre şekil almıştır. Bugünün hizmet kavramı tanımları ise bugünün şartlarına ve koşullarına göre sürekli kendinin yenilemektedir. Özellikle son zamanlarda çok fazla karşımıza çıkan 'Dünyayı Saran Ağ', kavramı, teknolojik gelişmeler, dünyanın yeni düzeni, endüstri 4.0 sanayi devrimi, teknoloji çağı gibi olgular hizmet kavramının literatürdeki tanımlarını da genişletmeye devam etmektedir. Günümüzde bir çağın açıldığını işaret eden teknolojik gelişmelere göre hizmet, internet ağları aracılığı ile iş akışlarını sağlayan kanallara bağlı olarak yenileniyor (Sullivan vd., 2002: 118-124).

Hizmet kavramı tanımlarının sabit olmayışı ve tarihten beri yaşanmakta olan dönemlere göre değişmesinin en temel sebeplerinden bir tanesi insan ihtiyaçlarının sabit kalmaksızın sürekli değişim göstermesidir. İnsan ihtiyaçlarının artması sonucunda yaşanan gelişmeler, sunulacak olan hizmet ihtiyaçlarını da değiştirmektedir. Teknolojinin yaygın olmadığı dönem ve bugüne bakıldığında, insanların hizmet ihtiyaçları arasında çok fark vardır. Hizmet, insani ihtiyaçlara göre değişim gösteren değişken bir kavramdır

bu sebepten dolayı da muhtemelen insan ihtiyaçları değıştikçe hizmet kavramının tanımları da çeşitlenecek ve sürekli kendini yenileyecektir.

Hizmet; heterojen, soyut, dayanıksızlık, eş zamanlılık ve sahiplik olarak toplam beş özelliğe sahip bir kavramdır.

### ***2.3.1.1. Hizmetin heterojen olması özelliği***

Hizmetin heterojen özelliği değışkenlik ile eşdeğerdır. Hizmet, sunulduğu dönem ve kişilere göre değışken bir yapıya sahiptir. Aynı hizmeti defalarca alan bir kişi aynı sonuca ulaşamayabilir veya aynı anda aynı hizmeti alan birden fazla kişi aynı sonucu alamayabilir. Aynı hizmetin sunumlarında farklı sonuçların alınmasının sebebi, hizmeti sağlayan kişilerin ruh halleri, iş enerjileri, hizmet sundukları zamana bağlıdır. Aynı hizmeti, farklı hizmet sunucuları sağlayabilir ve aynı hizmetten aynı sonuçlar alınmayabilir. Hizmetin heterojen olması genel anlamı ile hizmet sunuculara bağlı olan bir özelliktir. Bu özellik ne kadar dengede tutulur ve sonuçların değışiklik göstermesi ne kadar azaltılırsa verimlilik de o kadar artmaktadır (Baran, 2019: 4-5).

### ***2.3.1.2. Hizmetin dayanıksız olması özelliği***

Hizmetin dayanıksız olması özelliğinin temel sebebi stoklanamaz olmasıdır. Hizmetleri daha sonradan kullanmak üzere bir yerlerde saklayıp tutamayız. Hizmet sağlandığı an kullanımı gerçekleşen bir kavramdır. Bu sebepten dolayı hizmeti aldığımız an kullanırız (Oyman ve Odabaşı, 2002: 16-21). Hizmetin stoklanamaz olması hizmete dair hiçbir şeyin stoklanamayacağı anlamına gelmez. Mesela bir hastanede tedavi gören hasta, tedavisini tedavi gördüğü an alır fakat hastane hizmetlerinde kullanılacak olan araç ve gereçler stoklanabilir özelliğe sahiptir. Bu durumda stoklanamayan tek şey anlık alınan hizmettir (Orhan, 2016: 15).

### ***2.3.1.3. Hizmetin sahiplik özelliği***

Sahiplik özelliği, aslında sahip olamama özelliğidir. Bizlere sağlanan hizmetler üzerinde kanıtlı bir şekilde sahip olabilmek şansımız yoktur. Örneğin taşınır veya taşınmaz bir mal aldığımızda, onu aldığımızda dair bir mülkiyet göstergesi olabilir fakat hizmetin

bir sahipliği yoktur. Bir başka deyişle aitlik ve benimseme özelliğinden yoksun bir kavramdır (Er, 2019).

#### ***2.3.1.4. Hizmetin ayrılmazlık özelliği***

Hizmetin ayrılmazlık özelliği eş zamanlı gerçekleşen eylemlerden kaynaklanmaktadır. Bu eş zamanlı eylemler üretim ve tüketim eylemleridir. Hizmetin, üretildiği an tüketilmesi ayrılmazlık özelliğine sahip olmasını sağlamaktadır. Ayrılmazlık özelliğinde geçen ayrılmayan şeyler üretim ve tüketimdir. Stoklanamaz ve saklanıp daha sonradan kullanılamaz özelliğine sahip olan hizmet, üretildiği an tüketim de gerçekleşmektedir (Kül Avan, 2021).

#### ***2.3.1.5. Hizmetin soyut olması özelliği***

Hizmetin soyut olması hizmeti mallardan ayıran başlıca özelliklerden bir tanesidir (Grönross, 1982: 30-41). Hizmet kavramı elimizle tutup, gözlerimizle görerek inceleyebileceğimiz bir kavram değildir. Hizmetin soyut olması özelliğinden dolayı, hizmetin nasıl olduğuna dair veya memnun kalıp kalmadığımızıza dair soruları ancak ve ancak hizmet sunumu gerçekleştikten sonra cevaplayabiliriz. Fiziksel olarak inceleyemediğimiz hizmet, alıcılarda belirsizliklere yol açabilme potansiyeline sahiptir (Baltacı, 2020: 1-3).

### **2.3.2. Kalite kavramı ve tanımları**

Kalite kelimesinin varlığı milat öncesi yıllara kadar uzanmaktadır. Kalite alanında yapılan incelemeler sonucunda, kalitenin kavramsal olarak ilk ortaya çıkışı 19. yüzyıldır. Kavramsal olarak ortaya atılışının ardından, ilk kullanıldığı yer ise Henry Ford'un 1930'lu yıllarda yönetim alanında yapmış olduğu çalışmadır (Taner ve Kaya, 2005: 354-355).

Bir tanıma göre kalite, kişiden kişiye veya kurumdan kuruma değişiklik gösteren öznel bir nitelik taşıır, beklenen ürün veya hizmetin karşılanma yeteneğidir. Bu yetenek beklentilerimizin ne olduğuna paralel olarak ilerler (asq.org,2022).

Bir diğer literatür tanımına göre göre kalite, iki benzerliğin kıyaslanmasından ibarettir. İki benzer şey kıyaslandığında, ikisinden birisinin ölçülebilen standartlar doğrultusunda mükemmele en yakın olma boyutudur (Aakko ve Niinimaki, 2021: 107-108).

Kavramsal olarak ortaya atılmış olan kalite, tıpkı hizmet kavramı gibi sabit bir tanıma ait değildir. Kalite kavramının değişen dünya düzenine göre değişiklik göstermesi, dünyaca kabul görmüş bir tanımının olmamasının başlıca sebeplerinden birisidir (Carol ve David,1994: 419-445).

Ticaret dünyasında kalite kavramı oldukça önemli bir yere sahiptir. Rakipleri eleyici bir yöntem olarak görülen kalite, her geçen gün üzerinde daha fazla çalışılan bir konu haline gelmiştir (Mattö, 2019: 987-988).

### **2.3.3. Hizmet kalitesi kavramı ve tanımları**

Literatürde yer alan ve büyük bir öneme sahip olan hizmet ve kalite kavramlarını ayrı ayrı incelediğimizde birbirlerine yakın olabilecekleri ve ortak bir noktada buluşabilecekleri kanısına varmak aslında zor değildir. İnsanları tatmin edici faydaya ulaştırmak, hizmet olarak algılanırken, tatmin edici noktaya ulaştırılması ise kalite çerçevesinde ilerleyerek mümkün olabilir. İnsanların belli bir doyum noktasının olmaması, sürekli arayışlara yol açmaktadır. Kalitenin kusursuzluk olarak tanımlandığı literatür taramasında, hizmet kalitesinin de kusursuz bir hizmet arayışı olduğunu anlayabiliriz.

Milattan önceki yıllara dayanan kalite kavramı ve 1977 yılında işletme literatüründe önem kazanan hizmet kavramı birleşimi sonucunda ortaya çıkan “hizmet kalitesi” kavramı 1980’li yıllarda dört bilim insanı, Grönroos, Parasuraman, Berry ve Zeithaml’ın “hizmet kalitesi” üzerine yaptıkları çalışma ile diğer bilim insanları ve araştırmacıların dikkatini, konu üzerine çekmişlerdir. Araştırmacıların hizmet kalitesine olan ilgileri 1990 yıllarında zirveye ulaşmıştır. 1980 ve 1990 yılları arasında konu ile ilgili araştırmalarda ciddi artışlar meydana gelmiştir. Bu artışlar ve konuya olan ilginin sonucunda “hizmet pazarlaması” anlayışı yok olarak yerini “hizmet kalitesi” anlayışına bırakmıştır (Grönroos, 2020).

1980’li yıllarda rekabet ortamında yaşanan artışlar, işletme ve hizmet sağlayıcıların tutunabilmeleri açısından yeni arayışlara yol açmıştır. Parasuraman ve

diğerlerine (1993) göre bu arayışlar, mal ve hizmet kalitesinin farklı boyutlarının ortaya çıkması ile mümkündür. Hizmet kalitesi üzerinde çalışmaların yapılması rekabet ortamında ayakta kalabilmenin kalıcı bir çözümü olarak düşünüldü. Bilim insanları mal ve hizmet kalitesinin farklı boyutlarını ele almak üzere çalışmalar yaparak konuyu günümüze kadar taşıdılar.

Parasuraman ve diğerleri (1993) hizmet kalitesini “müşterilerin beklentileri ve algıları arasındaki farkın bir fonksiyonu” şeklinde tanımlamışlardır.

Liu ve diğerlerine (2015) göre hizmet kalitesi, hizmet alıcıların hizmeti aldıktan sonra kendilerini daha iyi hissetmelerini sağlayan bir olgudur.

#### **2.3.4. Liman hizmet kalitesi ve boyutları**

Geçmişten günümüze kadar olan süreçte hizmet kalitesinin ölçülebilmesi için birçok model geliştirilmiştir. Genel olarak hizmet kalitesi ölçüm modelleri; fiziksel özellik, güvenilirlik, empati, yanıt verilebilirlik ve güvence olarak beş boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar birçok özel sektörde ve kurumlarda uygulanabilmiş ve etkili sonuçlar elde edilebilmiştir. Literatürde yaygın olan hizmet kalitesi ölçüm modelleri şunlardır;

Servqual model, bu model Parasuraman ve diğerleri (1985, 1988) tarafından geliştirilmiştir. Parasuraman ve diğerlerinin (1985) hizmet kalitesini değerlendirmeye ilişkin araştırmalarında hizmet kalitesi yanıt verme, güvence, dokunulabilirlik, güvenilirlik, erişme, iletişim, güvenilir olma, yeterlilik, incelik, tüketiciyi anlama/bilme olarak on boyutta sınıflandırılmıştır. Daha sonra ise bu on boyut birleştirmeler yapılarak yanıt verme, empati, güven, güvenilirlik ve dokunulur olmak üzere beş boyuta dönüştürülmüştür. Servqual modelde kalite, tüketici beklentisi ve algısı arasındaki farktan oluşmaktadır.

Cronin ve Taylor (1992) ise ikinci model olan Servperf modelini geliştirmiştir. Servqual ölçeğindeki beklenti unsurundan vazgeçerek bunun yerine başarı unsurunu kullanmışlardır.

Grönroos (1984) ise hizmet kalitesini fonksiyonel, imaj ve teknik olmak üzere üç boyutta incelenmesini önermiştir. Bu boyutlardan teknik kalite boyutu tüketicinin ne aldığını, fonksiyonel kalite boyutu tüketicinin nasıl aldığını, imaj boyutu ise ağızdan ağıza iletişim ve halkla ilişkileri temsil etmektedir (Gürbüz ve Ergülen, 2006: 176-179).

Mentzer vd. (2001), yaptıkları çalışmada lojistik için hizmet kalitesinin değerlendirilmesinde personel iletişim kalitesi, siparişin belirli miktara ulaşması, bilginin kalitesi, siparişteki prosedürler, siparişin doğruluğu, siparişin durumu, siparişin kalitesi, siparişin tutarsızlığının incelenmesi, zamanında teslimat gibi dokuz boyut belirlemiştir.

Parasuraman vd. (2005) çalışmalarında elektronik hizmet kalitesini değerlendirmeye yönelik verimlilik, yerine getirme, sistem kullanılabilirliği ve gizlilikten oluşan 4 boyutlu E-S-QUAL ölçeğini geliştirmişlerdir. Web siteleri tarafından sunulan hizmet kalitesinin değerlendirilmesi açısından E-S-QUAL ölçeği günümüzde de kullanılmaktadır.

Ugboma vd. (2007) liman hizmet kalitesinin temel belirleyicilerini belirlemek ve değerlendirmek ve bu limanlardaki liman kullanıcılarının memnuniyet düzeyini ölçmek için yaptıkları araştırmada SERVQUAL modeli ve Müşteri Memnuniyeti Endeksini kullanarak Nijerya'daki iki liman tarafından sunulan hizmet kalitesini incelemiştir. Hizmet kalitesi ile memnuniyetin temel ve ilişkisel boyutları arasında çok güçlü bir bağ olduğunu ortaya koymuştur. Belirli bir hizmet sağlayıcı tarafından sağlanan hizmet kalitesinin temel ve ilişkisel boyutunu olumlu algılayan müşterilerin limandan memnun kalmaları muhtemel olduğunu belirtmişlerdir.

Kersten ve Koch (2010), Alman lojistik şirketlerinde servis kalitesi üzerine yaptıkları bu araştırmada lojistik hizmet kalitesini potansiyel kalite, süreç kalitesi ve sonuç kalitesi olarak 3 boyutta ölçmüşlerdir. Çalışmada hizmet pazarlamasının kavramsal yaklaşımları ile operasyon yönetiminin kalite göstergeleri birleştirilerek lojistik hizmet kalitesine ilişkin bir ölçüm aracı geliştirilmiştir.

Bezerra ve Gomes (2016), havaalanı hizmet kalitesinin değerlendirilmesine yönelik giriş kontrolü, güvenlik, kolaylık, ortam, temel tesis, hareketlilik gibi 6 boyuttan oluşan ASQ modelini geliştirmişlerdir.

Hizmet kalitesi kavramı günümüzde deniz yolu taşımacılığında, limanlara veya taşıyıcılara ilişkin seçim kriterleri kararlarında kapsamı büyük ölçüde aştığı görülmektedir (Thai, 2008: 501).

Hizmet kalitesinin ölçülmesinde bir başka model de Thai tarafından geliştirilmiştir. Thai (2008: 495-505) deniz yolu taşımacılığında hizmet kalitesini ölçmek için 6 boyutlu ROPMIS (Resource, Outcome, Process, Management, Image and Social Responsibility) modelini geliştirmiştir.

Thai, (2016: 463), bu modelin deniz yolu taşımacılığı endüstrisinin çeşitli alt sektörlerinde hizmet kalitesini ölçmek için uygulanabileceğini savunmuştur. Bu model, Thai (2016) tarafından liman hizmet kalitesini ölçmek amacıyla uyarlanmıştır.

Buna göre altı boyutun açıklaması ve özellikleri aşağıdaki gibidir (Thai, 2016).

#### **2.3.4.1. Kaynak**

Modelin kaynak boyutu; fiziksel özellikler, donanım, ekipman ve tesislerin kullanımları ve durumları, alt yapı, gönderinin takibi, konum ve mali kaynakları temsil etmektedir.

#### **2.3.4.2. Çıktı**

Modelin çıktı boyutu; teslim edilecek olan mal veya hizmetin güvenli bir şekilde ve zamanında teslim edilmesi. Bu boyutta hizmetin performans hızı, hizmetin performansındaki güvenilirlik (zamanında teslimatın yapılması), hizmetin aksatılmadan verilmesi, sevkiyattaki güvenliğin ve emniyetin hasarsız bir şekilde sağlanması, dokümantasyonda süreçlerin hatasız olmasını temsil etmektedir.

#### **2.3.4.3. Süreç**

Modelin süreç boyutu; müşteri gereksinimleriyle ilgilenen çalışanların, müşterilere doğru bilgi vermesini, liman personelinin liman müşterilerinin ihtiyaçlarının giderilmesindeki ilgisini, limandan hizmet alanların sorularına hızlı yanıt verilmesini, limanda verilen hizmetlerde bilgi teknolojilerinin ve elektronik veri değişiminin kullanılmasını temsil etmektedir.

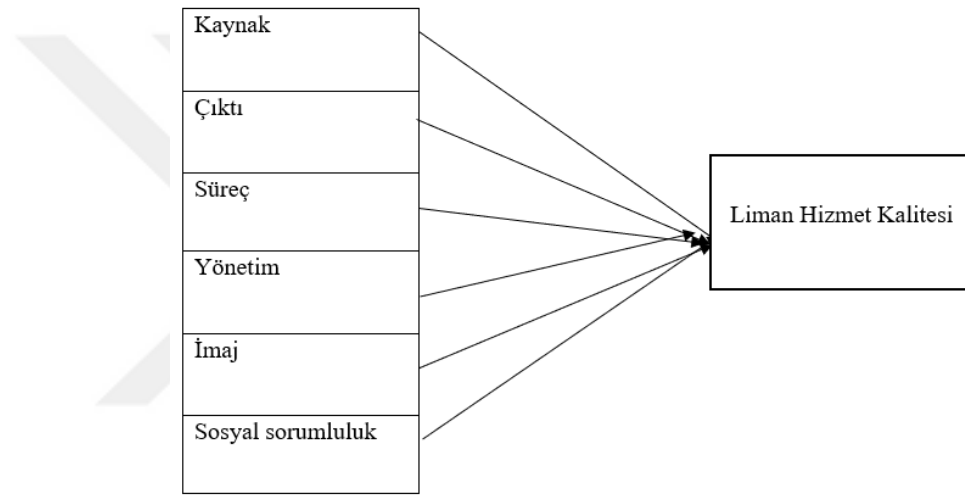
#### **2.3.4.4. Yönetim**

Modelin yönetim boyutu; müşteriler ve çalışan arasındaki bilgiyi, bilgi teknolojileri yöntemleri kullanılarak aktarımının doğru yapılmasını, bilgi teknolojilerinin ve elektronik veri değişiminin liman operasyonlarında uygulanmasını, limanı

kullanıcılardan alınan geri bildirimleri, müşteri odaklı süreçlerin sürekli iyileştirilmesini temsil eden boyuttur.

#### 2.3.4.5. İmaj ve sosyal sorumluluk

Modelin imaj boyutu; müşterilerin limana karşı olan görüşlerini ve liman itibarını temsil eder. Modelin sosyal sorumluluk boyutu ise; limanın çevreye ve insanlara karşı duyarlı olması gerektiğini temsil eden boyuttur. Bu boyuta göre liman hizmetleri çevreye ve insanlara zarar veren performanslar sergilemekten kaçınmalıdır.



Şekil 2.1. Liman hizmet kalitesi boyutları (Arabelen, 2014: 178; Thai, 2008)

Şekil 2.1’de Thai’nin ROPMIS modelinin liman hizmet kalitesi boyutları gösterilmiştir. Thai’ye göre kaynak, çıktı, imaj, yönetim, süreç ve sosyal sorumluluk modeli liman hizmet kalitesini etkilemektedir.

#### 2.3.5. Liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi

Limnlar birçok ülke ve bölgenin ekonomisinde oldukça kritik bir role sahiptir. Limnlar, lojistik süreçlerde yani lojistikle ilgili faaliyetlerin gerçekleştirilmesinde kilit rol oynamakta ve ulusal ekonomiye de önemli katkıları sağlamaktadır. Dolayısıyla liman hizmetlerinin başarılı bir şekilde sunulması müşteri memnuniyetini önemli ölçüde etkileyebilmektedir.

Genel olarak müşteri memnuniyeti, müşteri beklentilerini karşılayan ya da müşteri beklentilerini aşan bir hizmet ile karşılaştıklarında aldıkları duygudur. Bu bağlamda müşteri memnuniyeti hizmet kalitesinin bir sonucu olarak bilinir ve müşteriye sunulan hizmet veya ürünlerin kalitesi ile olumlu yönde ilişkilidir. Müşteri memnuniyeti, müşteriye sunulan ürün veya hizmetlerin kalitesiyle pozitif ilişkilidir, yani ürün veya hizmet kalitesi düzeyinde algılanan artışlarla birlikte müşteri memnuniyeti düzeyi de artar. Oliver'a (1997) göre memnuniyet, 'tüketicinin tatmin tepkisi, yani bir ürün veya hizmet özelliğinin (veya ürün veya hizmetin kendisinin) tüketimle ilgili tatmin edici düzeyde tatmin sağladığına dair bir yargıdır.

Literatür de farklı hizmet sektörleri ele alınarak hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişki araştırılmıştır. Ancak denizcilik sektörü ve özellikle limanlarla ilgili liman hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak için az sayıda çalışma yapılmıştır.

## **2.4. Liman Güvenliği**

Dünya ticaretinde serbestleşmenin yaygınlaşması liman güvenliğinin önemini daha da artırmıştır. Limanlarda güvenliğin sağlanması açısından kaçakçılığın, terör saldırılarının, yasal olmayan faaliyetlerin önlenmesi büyük önem taşımaktadır. Özellikle konteyner limanlarında yaşanan olumsuz yöndeki olayların yaşanması, güvenlikle ilgili düzenleme ve girişimlerin liman hizmet kalitesi ve liman güvenlik kalitesi açısından da ne kadar önemli olduğunu gözler önüne sermektedir.

Küreselleşen dünyada limanların, ekonominin kilit rolü olmasından dolayı liman güvenliğinin de sağlanması kritik bir unsurdur.

### **2.4.1. Limanlarda güvenliğin önemi**

Her alanda olduğu gibi deniz yolu taşımacılığı alanında da güven ve güvenlik konuları çok önemli bir yere sahiptir. Özellikle ticari alanlarda yüksek maliyetle elde edilen mal varlıkları, bir yerden başka bir yere taşınırken güvenlik önemleri alınmalıdır. Limanlarda güvenlik hususu, insanların teslim etmiş oldukları malları ve canı korumakla

ilgilidir. Bu koruma başa gelebilecek hırsızlık, korsanlık, haksız kazanç sağlama eğilimleri, cana kasta yöneliktir (Gökhan İlkaracan, 2013: 67).

11 Eylül olayları olarak bilinen ve 11 Eylül 2001'de meydana gelen terör olaylarında, 2 yolcu uçağının kaçırılması ve ikiz küllerin yıkılmasıyla küresel terör sorunları ön plana çıkmıştır. Ortaya çıkan saldırılar neticesinde dünyada birçok güvenlik önlemleri alınmıştır (Çelik ve Bükeç, 2010: 1-4). Çoğu alanda alınan güvenlik önlemleri denizyolu taşımacılığında da ihmal edilmemiştir. Uluslararası Denizcilik Örgütü (IMO) tarafınca alınan güvenlik önlemleri 1 Temmuz 2004 yılında yürürlüğe girmiştir. Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik Kodu Yönetmeliği gereğince gemilerde ve liman tesislerinde güvenlik önlemleri arttırılmıştır. ISPS koduna göre güvenlik; liman yöneticileri, gemi sahipleri ve yük taşıyıcılarının ortak sorumlulukları altındadır. Güvenlik kodu doğrultusunda can ve malların korunmasının yanında güvenlik ekipmanlarının oluşturulması ve bazı denetlemeler de mevcuttur (denizcilik.uab.gov.tr, 2022).

Dış ticarete en yaygın olarak kullanılan deniz yolunda güvenlik çok önemli konulardan bir tanesidir. Deniz yolu kullanılırken bir sığınma noktası olarak görülen limanlar özenle korunmalı ve güvenlik tedbirleri alınmalıdır. Limanlarda gösterilmesi beklenen bu güvenlik hassasiyeti müşteriler açısından da oldukça önem arz etmektedir. Müşterilerin mallarını limana teslim ettikten sonra güvenlik konusunda hiçbir kuşku taşınamaları gerekmektedir. Dünyanın bir ucundan bir ucuna gönderilmesi için teslim edilen mallar veya hizmetler, doğru bir şekilde muhafaza edilmeli ve teslimatı gerçekleştirilmelidir. Küresel bir ticari sistemi alakadar eden bu konuya özen gösterilmelidir.

#### **2.4.2. Konteyner güvenliği için geliştirilen teknolojiler**

Konteyner, yükün taşınması, elleçlenmesi, istiflenmesi vb. gibi işlemlere sahip, tekrar kullanılabilen taşıma için üretilmiş kaplardır. Konteyner taşımalarında kullanılan birim ölçüsü TEU (Twenty-foot equivalent unit) ile ifade edilmektedir. Deniz yolu taşımacılığında kullanılan konteynerler genellikle 20'lik ve 40'lık konteynerlerdir. Standart 20'lik konteynerlerin boş ağırlıkları yaklaşık iki ton olmaktadır. 20'lik standart bir konteynerin ölçüsü aşağı yukarı 6.1 metredir. 40'lık standart konteynerinki ise aşağı yukarı 12.2 metre olup FEU (Forty-foot equivalent unit) olarak ifade edilmektedir (Esmer, 2019: 75).



**Şekil 2.2.** Standart 20'lik konteyner (Görçün, 2018)



**Şekil 2.3.** Standart 40'lık konteyner (Görçün, 2018)

Günümüzde internet yaygınlaşmış ve olmazsa olmaz bir hal almıştır. Bu sayede bilgiye hızlı erişim sağlanmış ve lojistik sektörü de bu gelişmeden payını almıştır. Lojistik sektörünün önemli elemanlarından olan konteynerlerin güvenliği bilişim teknolojileri ile desteklenmiştir.

Konteynerlerin güvenliğinin sağlanması için pek çok teknoloji geliştirilmiştir. Bu teknolojiler arasında X-ray, gamma-ray ve GAS-data teknolojileri ile RFID ve e-mühür yer almaktadır ve bunlar hakkında aşağıda açıklamalara yer verilmiştir.

#### ***2.4.2.1. X-ray, gamma-ray ve GAS-data teknolojisi***

Limanlar ve gümrük kapılarında en fazla X-ray ve gamma-ray teknolojileriyle konteynerler incelenmekte olup yasaklı maddelerin tespiti yapılmaktadır.

Konteynerlerin kontrolleri X-ray, gamma-ray, GAS-data sistemleriyle yapılmaktadır. Bu sistemler konteynerin içindekileri görüntülenmektedir (Kozanhan, 2012).

Konteynere X-ray cihazı tarafından X ışınının gönderilmesi ile içerisinde zararlı madde olup olmadığı tespit edilmektedir. İhbarlı konteynerler ile kimyasal taşıyıcı konteynerler X-ray ile taranmaktadır. Bu bağlamda konteynerlerin X-ray kontrolünden geçmesi uluslararası ticaret için oldukça önemlidir (Tosun ve Özbay, 2015: 44-45).

#### **2.4.2.2. RFID teknolojisi ve e-mühür**

Radyo Frekansı ile Tanımlama (RFID) teknolojisi, nesnelerin radyo frekansı kullanılarak otomatik olarak tanınması için kullanılan bir teknolojidir (“RFID”, 2023).

Bir radyo frekans cihazı olan elektronik mühür, etiket kodlarındaki kaydedilmiş bilgilerin okunarak sisteme iletilmesini sağlar. RFID teknoloji sayesinde konteynerin kontrolü yapılmaktadır. Konteyner kapısının açılmak için zorlanması veya zarara uğraması durumunda RFID okuyucu tarafından tespiti sağlanıp, alarmın devreye girmesi güvenlik açısından dikkat çekicidir (Sarioğlu ve Özdemir, 2016).

Ayrıca radyoaktif madde tespitinde kullanılan sistemler, akıllı konteyner (e-konteyner) gibi pek çok güvenlik sağlayıcı teknolojiler, gerek liman güvenliği gerekse konteyner güvenliği açısından kolaylıklar sağlamaktadır. ISPS Kod yayınlandıktan sonra liman güvenliği alanında farkındalık oluşmuş ve gün geçtikçe güvenlik konusunda alınan önlemler artmıştır.

#### **2.4.3. Liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi**

Gelişen dünya ticaretinde limanların oynadığı önemli roller doğrultusunda, liman güvenliğinin de önemi artmaktadır. Limanlarda yaşanacak olumsuz güvenlik durumları can ve mal kaybını getirebileceği gibi ekonomik yönden de pek çok negatif durumu beraberinde getirecektir. Deniz yolu taşımacılığı ve dış ticarete yön veren unsurlardan biri olan limanlarda kaliteli bir güvenliğin sağlanması yadsınamaz bir gerçektir.

Literatürdeki çalışmalara bakıldığında güvenliğin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisinin önemli olduğu görülmüştür.

Daha önce literatürde yapılan çoğu çalışmada hizmet kalitesi ölçümleri sonuçları ile müşteri memnuniyeti konuları ele alınmıştır. Yapılan çalışmalar hizmet kalitesi ölçüm modellerine göre birçok boyutta değerlendirilmiştir. Bu boyutlar arasında güven ve

güvenilirlik konuları da ele alınmıştır. Ancak literatürde liman güvenlik kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerine yapılan çok az kaynak mevcuttur.

Limn güvenlik kalitesiyle ilgili çok fazla tanımlama yapılmamıştır. Bazı çalışmalarda güvenliğin hizmet kalitesinin bir parçası olarak kabul edilebileceği düşünülmüştür (Irvine ve Levin, 2000). Chang ve Thai (2016), liman güvenlik kalitesini, liman güvenliğinin hizmet seviyesi şeklinde tanımlamışlardır.

Sadovaya ve Thai (2012), denizcilik şirketlerine ve limanlara uygulanan güvenlik gereklilikleri üzerine yaptıkları çalışmada; limanların güvenlik gerekliliklerini, liman tesisinde ve gemide güvenlik, personelle ilgili güvenlik, güvenlik konularında yetkililerle iş birliğinin sağlanması ve şirket yönetiminin güvenliği olarak dört kategoride ele almışlardır. Daha sonra Chang ve Thai (2016), çalışmalarında bu faktörlerde değişiklikler yapmışlardır. Yapılan değişikliklerle güvenlik gereklilikleri; liman tesisinde güvenlik, personel yönetiminde güvenlik, prosedürler ve sistemler için güvenlik olarak düzenlenmiştir. Bu düzenlemeye göre;

**Limn tesisinde güvenlik;** limanda teknolojik güvenlik ekipmanlarının kullanılmasını temsil eder. Örneğin RFID, EDI, CCTV gibi teknolojilerin kullanılarak liman güvenliğinin sağlanmasıdır.

**Personel yönetiminde güvenlik;** Personele güvenlik yönünden eğitimlerin ve tatbikatların uygulanmasına yönelik girişimlerdir.

**Prosedürler ve sistemlerde güvenlik;** güvenlik prosedürlerinin güvenli ve hızlı bir şekilde yürütülmesi, dokümantasyon güvenliğinin sağlanması, konteynerlerin sıkı ve hızlı taranması, prosedürlerdeki ve sistemlerdeki sorunlara hızlı yanıt verilmesi gibi konuları içerir.

Gerçekleştirilen ticaretlerin en önemli lojistik yollarından birisi olan limanlar taşıyan mal ve hizmetlerin güvenliğini sağlamakla yükümlüdür.

## 2.5. Güven ve Müşteri Memnuniyeti

Firmaların iyi bir şekilde işlediğini gösteren performans kriterleri ve bunların önem dereceleri her geçen gün daha da önemli hale gelmiştir. Firmaların kar düzeylerinin göstergesi olan yıllık üretim gibi geleneksel performans kriterleri yerini müşteri memnuniyeti, hizmetin ya da ürünün kalitesi, üretilen ürün ve hizmet kalitesi gibi kriterlere bırakmaya başlamıştır. Dolayısıyla ölçülmesi kolay olan somut kriterler yerine;

daha az somut modellenmesi ve ölçülmesi zor olan kriterler ön plana çıkmaya başlamıştır. Bu nedenle işletmeler için müşteri memnuniyeti önemli bir strateji haline gelmiştir (Eroğlu, 2005: 8).

Müşterilerin memnun edilmesinde güven değişkeninin önemli bir yeri vardır. Güven; bir ilişkide taraflardan birinin, diğer tarafın vermiş olduğu sözlerin, gerçekleştirileceğine dair hissettiği inancın derecesini belirleyen bir değişkendir. İş birliği için güven kavramı oldukça önemlidir. Aşağıda güven ve müşteri memnuniyeti kavramları açıklanmaya çalışılmıştır.

### **2.5.1. Güven kavramı ve tanımları**

Güven kavramı literatürde çoğu alanda kullanılan bir kavram olmakla beraber çeşitli ve geniş tanımlara sahiptir. Her bir çeşitli alan, güven kavramını farklı bakış açılarıyla tanımlamıştır. Worchel (1979) güvenin tanımlamasının yayılmış olduğu alanları 3 grupta toparlayarak incelemiştir. Worchel'e göre güvenin gruplandırıldığı üç alandan ilki; kişilik teoriklerine aittir. Kişilik teoriklerine göre güven, bireylerin önceki psikolojilerine bağlı olan inanç ve beklentileridir. İkincisi ekonomist ve sosyologların teorilerine göredir. Ekonomist ve sosyologların teorisine göre güven, kişilerin kendi kurumları ve kurumlar arası lanse ettiği güven kavramıdır. Üçüncü grup ise sosyal psikoloji teoriklerinin görüşleridir. Sosyal psikoloji teoriklerine göre güven, kişiler ve kişilerin kendi aralarında gerçekleştirmiş oldukları işlemlerin oluşturup yok ettikleri bir kavramdır (aktaran Kalemci Tüzün, 2007: 95-100).

Tanımlamalardan da yola çıkılacağı üzere güven, birçok alana hükmetmiş, fakat dünyaca kabul görmüş bir tanıma sahip olmayan bir kavramdır. Kişiler arası ilişkilerden kişilerin iş hayatlarına kadar olan hayat rutinini kapsayan bir kavramdır.

Hosmer'e (1995) göre güvenin tanımı, güvenen ve güvenilen taraflar arasındaki etik davranış şeklinde açıklanabilir. Yani beklenen güven ilişkisinin etik bir şekilde yerine getirilmesidir. Yaşadığımız toplum bizleri sürekli kişisel iletişim veya grup ilişkileri kurmaya iter. Yaşamın doğası gereği kurduğumuz iletişim, isteklerimiz dışında gerçekleşen neredeyse zorunlu kaldığımız bir durumdur. Hosmer ise bu durumu göz önünde bulundurarak güven konusunu, tanımları tekrar gözden geçirerek ele almıştır. Bunun sonucunda ise güvenin örtük bir ahlaki durumun altında yatan bir varsayım olduğu kanısına varmıştır (Hosmer, 1995).

Güven literatürde karşılaşılan genel bir tanıma göre, insanlar arasında oluşan pozitif bir tutumdur. İnsan davranışlarının altında kötü niyet aramama, insanlara yarar sağlama eğer yarar sağlanmayacaksa da en azından hiç zarar vermeme eğilimi olarak açıklanır (Boztepe, 2013: 55).

Aşağıda Çizelge 2.1’de farklı yazarlara ait güven tanımlamalarına yer verilmiştir.

**Çizelge 2.1.** Güven tanımları (Neveu, 2000, aktaran Kalemci Tüzün, 2007: 97-98)

Yazar	Yıl	Tanım
Rotter	1967	Kişiler arası güven değerinin sözlü ve yazılı vaadine kişinin saygı göstereceğine yönelik beklentisi
Zand	1972	Diğer tarafın eylemleri üzerinde kişisel zayıflık ve denetim eksikliği oluşturan, bireyin belirsiz olayların sonucu olarak faydacı beklentiye dayanan kararı
Golembiewski ve Mc Konkie	1975	Bireysel algılama ve tecrübelerine dayanan, olayların istenen sonucu hakkında faydacı öznel inanç
Meeker	1983	Diğer taraftan işbirlikçi davranış beklentisi
Butler & Cantrell	1984	Diğer tarafın davranışının doğru, yeterli, tutarlı, güvenilir, açık olacağına yönelik beklenti
Lewis ve Weiger	1985	Güven, objeye karşı ya güçlü duygusal hisler (duygusal güven) ya mantıklı sebepler (bilişsel güven) ya da her ikisiyle güdülenen bir kavramdır
Rempel ve Holmes	1986	Tahmin edilebilirlik, itimat edilebilirlik ve kabul edilebilirlik aynı oranda önemlidir.
Gambetta	1988	Bir ekonomik aktörün diğerine yönelik fayda sağlayan en azından zarar vermeyecek davranışta bulunmaya karar verme olasılığı
Butler	1991	Diğer tarafa zarar vermeye uğraşmayacağına yönelik verilen kesin söz
Bromiley ve Cummings	1992	Kişinin (ya da bir grup kişinin), karşı tarafa verdiği sözler doğrultusunda hareket edeceğine, müzakerelerde dürüstlük göstereceğine, olasılık durumunda bile faydacı davranmayacağına yönelik inancı
Mayer, Davis ve Schoorman	1995	Bir tarafın diğer tarafın eylemlerine savunmasız kalma isteği
McAllister	1995	Bireyin diğer tarafın sözlerine, eylemlerine ve kararlarının doğru olduğuna yönelik inancı
Rousseau, Sitkin, Burt ve Camerer	1998	Kişinin, diğer tarafın niyet ya da davranışlarıyla ilgili olumlu beklentileri
Zaheer, McEvily ve Perrone	1998	Diğer tarafın, zorunluluklarını yerine getireceğine, söylediği şekilde davranacağına, faydacı durumlarda adil müzakere edeceğine yönelik beklenti
Shockley-Zalabak, Ellis ve Winograd	2000	Diğer tarafın yeterli, açık, ilgili, itimat edilir olması ve diğer tarafın hedefleri, değerleri, normları ve inançlarıyla özdeşleşmiş olması

Tanımlardan ve ortaya atılan kuramlardan da anlaşılacağı üzere güven, genellikle kişiler arası beklenti ve teminata dayanmaktadır. Karşılıklı olarak yaşanan bu durumda, bir taraf beklenti içerisinde olarak güven duymak isterken diğer taraf çeşitli teminatlarla güven vermek istiyor. Bu iki eylem arasında dönen döngü ise kişilerde güven hissini oluşturuyor.

Genellikle insan ilişkileri ön planda tutularak ortaya atılan güven kuramları, bu çalışmada tez konusu sınırlandırması gereği müşteri-liman ilişkisinde incelenecektir. Daha genel bir anlamda baktığımız zaman güven kavramı ticarete uyarlanmış olacaktır.

### **2.5.2. Müşteri memnuniyeti kavramı tanımları**

Müşteri, bir işletmenin veya bir kuruluşun üretmiş olduğu ürünleri veya sunmuş olduğu hizmetleri, satın alan kişilerdir (Sandıkçı, 2007: 41). Daha genel bir tanım ile müşteri, ikili etkileşim sonucunda mal veya hizmeti satın alan sorumlu ikinci veya üçüncü şahıslardır. Müşteriler için önemli olan satın almış olduğu mal veya hizmetin kalitesi, kusursuzluğu ve tatmin olmayı hayal ettiği seviyeye ulaşmış olmasıdır (Çiftçi, 2004: 19).

Müşteri memnuniyeti, bir ürünün veya hizmetin satın alınıp kullanımından sonra müşterilerin davranış ve tutumlarıdır (Solomon, 1996, aktaran Pekmezci vd., 2008). Bir diğer tanıma göre müşteri memnuniyeti, nihai tüketicilerin satın almış olduğu ürün veya hizmetin, müşteriye tatmin etme düzeyi ölçüsüdür (Altunışık vd., 2004, aktaran Pekmezci vd., 2008: 19).

Genel olarak memnuniyet, nihai tüketicilerin veya satın alıcıların mal veya hizmetten bekledikleri tatmine karşılık pozitif yönlü duyguları olarak ifade edilebilir (Oliver, 1997, aktaran Emir vd., 2010: 292). Müşteri memnuniyeti ise müşterilerin aldıkları mal veya hizmetten beklentileri ve algıladıkları memnuniyet düzeylerdir (Çiftçi, 2004: 20).

### **2.5.3. Güvenin müşteri memnuniyetine etkisi**

Sağlıklı bir sosyal toplumun ön koşulu olarak kabul edilen güven, TDK'ya göre kuşkusuz, korkusuz ve çekinme gücü olmadan bağlanma ve sadık kalma duygusudur (sozluk.gov.tr, 2023). Güven duygusu müşteriler ve hizmet sağlayıcıları arasındaki ilişkiyi oldukça derinden etkilemektedir.

Müşteriler ve hizmet sağlayıcıların temel nitelikleri arasında en önemlilerinden bir tanesi olarak sağlanan güven, müşterilerin bağlı olarak çalıştığı kurum veya sektörlerle devamlılığını ve sadakatini etkilemektedir. Hizmet sağlayıcıların müşterilere henüz hizmet satışı yapılmadan önce vermiş oldukları vaatler, hizmet sunumu sonrasında

tutarsızlık ile sonuçlanırsa aradaki güven zedelenir, alışverişlerin kesintiye uğramasına yol açılabilir (Çelik ve Bengül, 2008: 116).

Müşteri memnuniyeti, hizmet alıcı ve hizmet sağlayıcı arasında gerçekleşen, hizmet sağlayıcının hizmet alıcılara vermiş oldukları vaatler-performanslar ve hizmet alıcıların alışveriş sonrasında hissetmiş oldukları duygudur. Bu duygu alışverişin gidişatının sonuçlandırılmasına göre memnun-memnuniyetsiz olarak iki durumla açıklanabilmektedir (Polat ve Aydın, 2022: 22).

Geçmişten günümüze kadar olan süreçte insanlar birçok çeşitli ticaret deneyimleri edinmişlerdir. Paradan önce, takas yöntemi; paradan sonra, mal karşılığında para alma yöntemi ve günümüzde soyut hizmet satışlarına kadar uzanan bu ticari yolda, ticaretin temeli olarak bilinen güven ve müşteri memnuniyeti oldukça önemli bir yere sahiptir. Geçmişten günümüze kadar önemini hiçbir şekilde yitirmeyen güven ve müşteri memnuniyeti ilişkileri günümüzde ilk günkü hala yerini korumaktadır. Çağlar boyu devam eden bu yolculukta müşterilere karşı güvensizliğin yol açabileceği sonuçlar aşağıdaki gibi sıralanabilir;

1. Güven olmayan ticari ilişkiler beraberinde müşteri sadakatini olumsuz yönde etkiler. Örneğin ilk defa yapılan bir ticarete müşteri beklentisi ve verilen vaatler arasında olan tutarsızlıklar ikinci yapılacak olan ticarete engel olur.

2. Güvensizlik ile sonuçlanan ticarete müşteri memnuniyeti olumsuz yönde etkilenir. Örneğin ticari ilişkilerinde yeterli güven duygusu ile tatmin olamayan müşteri gerçekleşen ticaretten memnun olamaz.

3. Güven duyguları tatmin olamayan müşteriler, farklı hizmet sağlayıcıların arayışına girerler ve bu da ticarete zaman kaybına neden olur. Örneğin özellikle teknolojinin ve rekabetin çok yüksek etkilerinin görüldüğü bu çağda dünya daha hızlı dönüyor gibi görünen bir gezegen niteliğindedir. Bu hıza ayak uydurabilmek zaten zor iken ticari güvensizlikler ve istikrarsızlıklar zaman kaybına neden olur.

4. Müşteriler ve hizmet - mal sağlayıcılar arasında gerçekleşen güvensizlik sonucu hizmet ve mal sağlayıcıların imaj ve itibarları zedelenir. Örneğin hizmet veya mal sağlayıcıların müşteriler üzerinde oluşturmuş oldukları olumsuz duygular itibar ve imajlarını sarsar.

5. Ticari ilişkilerdeki güven duygusu eksikliği müşteri kaybına yol açar ve daha fazla müşteri edinebilme potansiyelini azaltır. Örneğin ticari bir alışveriş içerisine giren müşteri eğer hizmetten memnun kalmaz ise bunu muhakkak çevresine bildirecektir ve

böylelikle henüz aynı insanlarla ticaret yapmayan insanların aklında kötümser bir algı kalacaktır.

Tüm bu sonuçlardan yola çıkarak güven müşteri memnuniyeti ve müşterilerin devamlılığı için çok önemli bir konudur diyebiliriz.

## **2.6. Kavramsal Çerçeve İçerisinde Serbest Bölge ve Özellikleri**

Geçmişten günümüze iç piyasalarda veya uluslararası bağlamda ticaretin çok önemli bir yeri olduğunu bilmekteyiz. İnsanoğlu varoluştan beri birbirlerine ihtiyaç duymuştur. Bu ihtiyaçlar doğrultusunda insan ilişkilerinin yönleri belirlenmiştir. Var olan ve var olunmasına ihtiyaç duyulan insan ilişkilerinde zaman zaman bozulmalar meydana gelebilmiştir. Dünya ülkelerinde bu tür insan ilişkileri bozulmalarında ticaret muaf tutulmaya çalışılmıştır. Ülkeler arasında ticaretin muaf tutulması, her türlü siyasi olaylar ve ülkeler arasında diğer çıkar ilişkilerden etkilenmemesini sağlamaya çalışmaktadır. Ticaretin özgürleştirilmesini sağlamak için serbest bölgeler oluşturulmuştur (Bakan ve Gökmen, 2014: 36).

Ticaret Bakanlığının tanımlamasına göre serbest bölgeler,” Genel olarak serbest bölgeler; ülkede geçerli ticari, mali ve iktisadi alanlara ilişkin hukuki ve idari düzenlemelerin uygulanmadığı veya kısmen uygulandığı, sınai ve ticari faaliyetler için daha geniş teşviklerin tanındığı ve fiziki olarak ülkenin diğer kısımlarından ayrılan yerlerdir” (ticaret.gov.tr, 2022a).

Alaybeyoğlu'nun tanımına göre serbest bölgeler, ülke sınırları içerisinde, gümrük sınırları dışarısında sayılabilen alanlardır. Bu alanlarda, sanayi ve ticari faaliyetler ülke sınırları içerisinde gerçekleşenden daha çok teşvik almaktadır. Ülkelerin bürokrasi güçlerinden uzak tutulan serbest alanlardır (Alabeyoğlu, 1991: 1, aktaran Orhan, 2003: 118). Bir başka tanıma göre serbest bölgeler, ülke sınırları içerisinde bir takım muafiyet ve destekleyici teşviklerle kurallardan uzak tutularak oluşturulan ve ülkelere rekabet gücü kazandıran alanlardır (Acar ve Gültekin-Karataş, 2017).

Bir diğer tanıma göre serbest bölgeler, hukuki kısıtlamalardan muaf olan veya kısmen hukuki kurallara tabi tutulan, ülkelerin ekonomik, teknolojik, yabancı sermaye olanaklarından daha fazla faydalanabilmek için oluşturulan, ülkeler arası özgür etkileşim alanıdır (Jamied, Administrator, 2010, aktaran Tümenbatur, 2012: 340).

Genel olarak serbest bölgeler ülkeler arası ekonomik faaliyetleri güçlendirmek, rekabet gücünü oluşturmak, ülkelerin gelişimine katkı sağlamak için oluşturulan kısıtlama ve kurallardan uzak tutulan özgür girişim alanlarıdır.

Serbest bölgelerin kuruluş amaçları;

- Uluslararası düzeyde ürün ve hizmet üretimine yönlendirmek ve rekabeti artırmak,
- Hızla gelişen teknolojinin ve yabancı yatırımların ülkeye girişini hızlandırmak,
- Üreticileri ve işletmeleri ihracata teşvik etmek,
- Uluslararası ticari girişimleri desteklemek ve geliştirmek şeklinde sıralanabilmektedir (ticaret.gov.tr, 2022a).

Serbest bölgelerin tanımları ve kuruluş amaçlarına bakıldığında, genel olarak uluslararası anlamda ülkelerin birbirlerini kalkındırıcı konuda teşvik etmeleri amacı ile oluşturulmuş alanlar olduğunu görmekteyiz. Bu alanların kısıtlamalardan muaf olmaları daha özgür düşünme ve daha serbest hareket etmeleri açısından oldukça önemlidir. Kısıtlamaların olmadığı yerlerde insanlar daha özgür davranabildiklerinden dolayı ekonomik kalkınmalar ve rekabet gücü konusunda fikirlerde daha yaratıcı olabilir. Bu da ülkelerin gelişimlerini pozitif yönde etkiler.

Aşağıda Çizelge 2.2’de ülkemizdeki serbest bölgeler kuruluş tarihleriyle gösterilmiştir.

**Çizelge 2.2.** Ülkemiz serbest bölgeleri (ticaret.gov.tr, 2022b)

<b>KURULUŞ TARİHLERİ</b>	<b>ÜLKEMİZ SERBEST BÖLGELERİ</b>
1985	Mersin Serbest Bölgesi
1985	Antalya Serbest Bölgesi
1987	Ege Serbest Bölgesi
1990	İstanbul Ahl. Serbest Bölgesi
1990	Trabzon Serbest Bölgesi
1990	İstanbul Trakya Serbest Bölgesi
1992	Adana Yumurtalık Serbest Bölgesi
1992	İstanbul Endüstri Ve Ticaret Serbest Bölgesi
1995	Samsun Serbest Bölgesi
1996	Avrupa Serbest Bölgesi
1997	Rize Serbest Bölgesi
1997	Kayseri Serbest Bölgesi
1997	İzmir Serbest Bölgesi
1998	Gaziantep Serbest Bölgesi
1999	Tübitak-Mam Serbest Bölgesi
2000	Denizli Serbest Bölgesi
2000	Bursa Serbest Bölgesi
2000	Kocaeli Serbest Bölgesi

## **2.7. Akdeniz Konteyner Limanları**

Dünyada limanlara baktığımızda limanların birer rekabet arenasına olduğu görülmektedir. Bu arenaların hem askeri alanda hem de strateji ve lojistik alanında buldukları bölgenin kalkınmasına önemli katkılar sağlamaktadır. Limanların rekabet düzeyleri, kısa, orta ve uzun vadeli master planlarıyla arttırılmaya çalışılmakta, böylece en fazla yük elleçleyerek karlılıklarını yükseltmektedirler (Alpay, 2001: 1).

On dokuzuncu yüzyılda liman kentleri, değişen üretim biçim ve ilişkileri ile yeni ticaret kültürünün hızla nüfuz ettiği kentler olmuştur. O döneme ait pazar ve hammadde ilişkileri ile ulaşım olanakları göz önünde bulundurulduğunda Doğu Akdeniz liman kentlerinin hızlı gelişimi anlaşılır hale gelmektedir (Selvi Ünlü, 2009: 5).

Akdeniz üzerinden yapılan taşımacılıklarda Mersin Limanı konumu itibari ile Türkiye'nin en büyük limanıdır. Transit liman olma özelliğine ilaveten, Akdeniz limanlarıyla rekabet edebilecek bir konteyner ana liman ve dağıtım merkezi konumuna gelebilecek bir potansiyele sahiptir (Alpay, 2001: 176).

### **2.7.1. Mersin Limanı (Mersin International Port)**

Mersin Limanı, Doğu Akdeniz'in önemli limanlarından biridir. Mersin Limanı, Akdeniz, İç Anadolu ve Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nin ihracat-ithalat kapısı olmasının yanı sıra Ortadoğu ülkelerinin transit merkezidir (Alpay, 2001: 158).

Mersin Limanı, bölgenin geniş endüstriyel hinterlandına hizmet vermektedir. Düzenli olarak uğrak yapan 20'nin üzerinde konteyner hattı ile dünyanın tüm ana limanları ile bağlantılıdır (Zeybek, 2021: 52).

#### **2.7.1.1. Mersin Limanı tarihçesi**

1886 yılında Adana-Mersin Demiryolu açılmış, buna bağlı olarak gemi sayısında artış yaşanması önce "Taş İskelesi" daha sonra "Gümrük İskelesi" inşa edilmesini gerekli kılmıştır.

Deniz ticaretindeki hızlı artışa paralel olarak taşımacılık faaliyetleri de hız kazanmıştır. 3 Mayıs 1954 tarihinde modern şekilde inşasına başlanılan Mersin Limanı, 1962 yılında işletmeye açılmıştır.

Mersin Limanı 11 Mayıs 2007 tarihine kadar Türkiye Cumhuriyeti Devlet Demiryolları (TCDD) tarafından işletilmiş olup daha sonra işletme hakkı, 36 yıllığına 11.05.2007'de Mersin Uluslararası Liman İşletmeciliği A.Ş. (MIP)'ye devredilmiştir (mersinport.com.tr, 2022a).

Mersin limanı kuruluşundan bu yana deniz ticaretindeki gelişmelerin ilerlemesiyle sadece Akdeniz bölgesinde değil dünyaya açılan kapı niteliğindedir.

### ***2.7.1.2. Mersin Serbest Bölgesi***

Serbest bölgenin sınırları 1985 yılında 85/9200 sayılı bakanlar kurulu kararı ile belirtilmiştir ve 3218 sayılı Serbest Bölgeler Kanununca 1987 yılında açılışı yapılmıştır. Mersin serbest bölge, konum olarak Mersin limanına bitişiktir. Ticaretin özgür olabilmesi için oluşturulan serbest bölge alanlarında, Türkiye'de kendi rıhtımı olan tek bölgedir. Yerli ve yabancı yatırımcılar için küresel pazarlara yakınlığından dolayı merkezi bir konumdadır. Serbest bölgenin arazisi tamamen kamuya aittir ve bölge hizmet sunumu MESBAŞ (Mersin Serbest Bölge İşletici A.Ş.) tarafından sağlanmaktadır. Bölgede her türlü serbest ticari girişimlerde bulunulabilmektedir. Bunun yanında ek olarak bölgede, her türlü hafif sanayi, ürün deposu, bakım-onarım imkanları sağlanmaktadır. Bölge içerisinde üretilen mallar ve bölgeye gelen mallar rahatlıkla iç piyasaya dağıtılabilmektedir. Türkiye'nin ilk serbest bölgesi olması niteliğinden dolayı, bilgi birikim düzeyi en üst seviyelerdedir (mesbas.com.tr, 2022).

Bölgeye hem yurt içinden hem de yurt dışından ulaşım olanakları kolayca sağlanabilmektedir. Bölge karayolları ile Doğu-Batı Avrupa ülkeleri, Orta Doğu ülkeleri, Türk Cumhuriyetleri ve Rusya'ya mal veya hizmetlerini problem yaşamadan ulaştırabilmektedir. Bölgenin hava yolu ulaşımı Adana Şakir Paşa Havalimanından sağlanmaktadır. Bölge denizyolu ulaşımı açısından diğer yollara göre daha avantajlıdır. Diğer yollara göre daha avantajlı olmasının sebebi, Mersin limanı ile yan yana olduğundan dolayı hem kendi rıhtımlarından hem de Mersin limanının rıhtımlarından faydalanabilmektedir. Mersin serbest bölgesinden hem yurt içine hem de Doğu-Batı Avrupa ve Orta Doğu ülkelerine demiryolu ulaşım imkanı sağlanabilmektedir (mesbas.com.tr, 2022).

Genel olarak serbest bölgeler, iç ve dış piyasalarda rekabet gücünü arttırmak, özgür ticaret alanı oluşturmak, teknolojik gelişmelerin yayılmasını kolaylaştırmak ve ekonomik kalkınmayı sağlamak amacıyla oluşturulmuş bölgelerdir. Mersin serbest

bölgesi, ülkemize birçok katkıda bulunmuştur. Bu katkıların ülke ekonomisinin kalkınmasında önemli rolleri olmuştur. Hem ilk serbest bölge olması hem de diğer ulaşım yollarıyla olan yakın bağlantılarından dolayı ülkenin ticari gelişimine katkı sağlamıştır.

### ***2.7.1.3. Mersin Limanı'nın genel özellikleri***

Gün geçtikçe artan ticari rekabetin çokça tercih edilen taşımacılık sistemlerinden birisi olan deniz yolu taşımacılığının sığınma yeri olan limanlar genel olarak coğrafi stratejik konum, uygulanan işlevler, kurulan alan, sunulan hizmetler olarak farklılar gösterebilmektedir. Bu farklılıklar her limanın uluslararası açılan kapılarına göre farklılaşabilmektedir. Coğrafi konum olarak Mersin Limanı, Akdeniz'de yer almaktadır. Mersin Limanı Akdeniz'de yer almasına rağmen, diğer bölgelerin de denizyolu taşımacılıklarına hizmet vermektedir. Yurt içi olarak Güneydoğu Anadolu Bölgesi ve İç Anadolu Bölgesi Mersin Limanından rahatlıkla faydalanabilmektedir. Ortadoğu ve Doğu Akdeniz'e açılan ticari kapı niteliğinde olduğundan dolayı uluslararası bağlamda da büyük önem taşımaktadır (Sezer, 2007: 42).

Coğrafi konumunun hareketliliğinin yanına ek olarak, Mersin Limanının diğer taşımacılık yollarıyla da yakından bağlantıları vardır. Mersin Limanının kara yoluna yakınlığına bakıldığında, Mersin merkez noktasına olan uzaklığı 7 km iken en yakın havalimanına olan uzaklığı 69 km'dir (Topbaş, 2020: 24). Kara yolu ve hava yolu bağlantılarının yakınlığının haricinde demiryollarına çok yakındır. Mersin Uluslararası Limanın demiryolu aracılığı ile bağlandığı şehirler; Gaziantep, Kahraman Maraş, Kayseri, Karaman, Adana ve Ankara olarak sıralanabilir. Mersin Uluslararası Limanının bu şehirlerdeki tren istasyonlarına bağlı olması geliştirilmiş sanayilerin uluslararası ticarete katkı sağlamasına yol açmıştır. Sanayi şehirlerinde üretilen ürünler vagonlardan direkt olarak konteynerlere boşaltılabilmekte ve konteynerlerden de vagonlara yüklenecek yurtdışı piyasaya dağıtılabilmektedir. Ülkemiz açısından büyük önem taşıyan Mersin Limanının lojistik bakımdan da sağladığı avantajlar göz ardı edilemez (mersinport.com.tr, 2022b).

Mersin Limanı hinterlandının genişliği, kara yolu ve demir yolu bağlantıları, coğrafi konumun sağladığı avantajlar, elleçlenen konteyner yük miktarıyla, Türkiye ve Doğu Akdeniz için önemli bir yere sahiptir (Oğuztimur, 2008: 109). Yurt içerisinde yer alan, bölgeler arasında kurmuş olduğu bağlantılar haricinde komşu ülkeler Orta Asya,

Kafkasya ve Kuzey Kıbrıs, Irak, Suriye, BDT ülkelerinde de küresel bir kapı niteliği göstermektedir.

#### **2.7.1.4. Mersin Limanı'nın teknik özellikleri**

Mersin Limanı, coğrafi konumu, diğer ulaşım ve taşıma yollarıyla olan bağlantısı nedeniyle hareketli bir limandır. Limanın bu kadar işlevsel olması teknik ve güvenlik özelliklerinin de iyi bir şekilde planlanmasını gerektirir. Liman birçok taşıma hizmeti vermektedir. Bu taşıma hizmetlerinin içerisinde kargo çeşitleri mevcuttur. Kargo çeşitleri; genel kargo, konteyner, Ro-Ro, kuru ve sıvı dökme yük, yolcu taşıma, gemiden konteynere direkt dökme yük, proje kargo olarak sıralanabilmektedir. Mersin Uluslararası Limanı birçok hizmeti tek saha içerisinde verebilmesi yönünden, Türkiye'de yer alan çok amaçlı en büyük liman özelliğindedir. Limanda toplam 21 tane rıhtım yer almaktadır. Rıhtım sayısının çokluğu sayesinde eş zamanlı olarak yaklaşık 30 gemiye yükleme-boşaltma işlemi gerçekleştirilmektedir (mersinport.com.tr, 2022c).

Aşağıda Çizelge 2.3'te Mersin Limanı teknik özellikleri gösterilmiştir.

**Çizelge 2.3.** Mersin Limanı teknik özellikleri (mersinport.com.tr, 2022c).

<b>Liman Sahası</b>	
Toplam Liman Sahası	124 Hektar
Toplam Rıhtım	21
Max. Derinlik	15.8 m
Dizayn Kapasitesi	2.600.000 Teu/yıl
Genel Kargo Elleçleme Kapasitesi	1.000.000 Ton/yıl
Dökme Katı Yük Elleçleme Kapasitesi	8.000.000 Ton/yıl
Dökme Sıvı Yük Elleçleme Kapasitesi	1.000.000 Ton/yıl
Ro-Ro Kapasitesi	150.000 Adet Araç/yıl
<b>Toplam Rıhtım Uzunluğu (3370 m)</b>	
Hedeflenen Gemi Uzunluğu	387 m
Hedeflenen Gemi Kapasitesi – 18k Teu	
<b>Rıhtım Vinçleri</b>	
Gantry Vinç	12
Mobil Vinç (MHC)	5
Pilotaj-Römorkaj-Palamar Servisleri	7/24

#### **2.7.1.5. Mersin Limanı'nda güvenlik**

Bölgesel ve uluslararası bağlamda birçok ticari işlemin gerçekleştirildiği Mersin Limanında, güvenlik önlemleri, Uluslararası Gemi ve Liman Güvenlik Hizmetlerine uygun olarak alınmaktadır. Limanda güvenlik kontrolleri sağlamak amacı ile personeller

biyometrik kimlik kartlarıyla giriş yapmaktadır. Limanda güvenlik amaçlı gözlemler yapabilmek adına 559 tane CCTV kameraları bulunmaktadır. Limanda konteyner mühür kontrolü uygulamaları dahilinde konteynerlerin kontrolleri sağlanmaktadır. Mersin Limanında Gümrük Müdürlüğü hizmetine verilmiş 3 tane X-RAY cihazı bulunmaktadır. Liman güvenliği, güvenlik güçleri ve kontrollü evrak geçişleri ile detaylı bir şekilde sağlanmaktadır (mersinport.com.tr, 2022d; mersinport.com.tr, 2022e).

#### ***2.7.1.6. Mersin Limanı hizmetleri***

Mersin limanında konteyner hizmetleri, Konvansiyonel Kargo Hizmetleri, Online Hizmetler, Deniz Hizmetleri yer almaktadır. Bu hizmetler aşağıda açıklanmıştır.

##### ***2.7.1.6.1. Konteyner hizmetleri***

Ulusal veya uluslararası birçok bölgeyi birbirine bağlayan ve birçok bölge arasında taşımacılık hizmetleri veren Mersin Limanı bulunduğu bölgede geniş çaplı endüstriyel hinterlandında hizmet vermektedir. Mersin Limanında verilen hizmetlerle Türkiye'nin uluslararası ticaretine büyük katkılar sağlanmaktadır. Liman, 20'den fazla konteyner hattıyla dünyanın diğer limanlarıyla bağlantılıdır. Liman, 1395 metre rıhtım uzunluğuyla 15 metre derinliğinde konteyner terminaline sahiptir. Limanda konteyner hizmetleri içerisinde yer alan CFS ve demiryolu terminal hizmetlerinin etkin kullanılmaları, konteyner hizmetlerindeki çeşitlilik düzeylerini arttırmaktadır.

Mersin Limanı konteyner terminal kapasitesi 2,6m TEU olup, maksimum gemi kabul kapasitesi 18.000 TEU'dur. Ayrıca 9 tane konteyner rıhtımına sahiptir.

Mersin Limanında yükleme, boşaltma, konteyner yük istasyonu (CFS), konteyner elleçleme, konteyner tam tespit, soğutuculu konteyner, imco'lu konteyner gibi pek çok hizmet verilmektedir (mersinport.com.tr, 2022e).

Aşağıda Çizelge 2.4'te Mersin Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri gösterilmiştir.

**Çizelge 2.4.** Mersin Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri (denizcilikistatistikleri.uab.gov.tr, 2023)

Yıllar	Mersin Liman Başkanlığı Bünyesinde Gerçekleştirilen Konteyner Elleçleme İstatistikleri (TEU)
2018	1.662.360
2019	1.854.312
2020	1.948.695
2021	2.106.937
2022	1.989.585

Çizelge 2.4'te görüldüğü üzere Mersin Liman Başkanlığı bünyesindeki konteyner elleçleme miktarı yıllar itibari ile sürekli olarak artış göstermiştir. Ancak 2022 yılında elleçleme miktarı 2021 yılına göre yaklaşık %5 oranında düşüş göstermiştir.

#### ➤ CFS hizmetleri (Container Freight Station)

Konteyner yük istasyonu olarak adlandırılan CFS hizmetleri, konteyner doldurulan ve boşaltılan alan anlamına gelmektedir. Bu istasyonlarda, konteynerlerin içi doldurulur, eğer konteynerlerin içi dolu ise de boşaltılır (Yaşar, 2017: 211).

Mersin limanında yer alan konteyner yük istasyonları, ithalat, ihracat ve transit rejimine tabii tutulan tüm mal ve hizmetlerin iç ve dış boşaltımlarını gerçekleştirmektedir. CFS hizmetlerinde alanında uzman personellerle hizmet verilmekte olup kullanılması gereken tüm ekipmanlar etkin kullanılmaktadır. Tren seferlerine yönelik hizmetler düzenli olarak Ankara, Konya, Kayseri ve Irak'a sağlanmaktadır. Tren seferleri ile gerçekleşen yük taşıma işlemlerinde vagonlardaki tüm yükler iç dolun ve iç boşaltıma tabii tutulmaktadır (mersinport.com.tr, 2022f).

#### Mersin CFS Hizmetlerinin Diğer CFS Hizmetlerinden Farkı:

Mersin Limanı 220.000 m<sup>2</sup> konteyner yük istasyonu (CFS) sahasına sahip olması ayrıca CFS sahalarının demiryolu bağlantıları ve yıllık iş hacminin 304.000 TEU'ya ulaşması önemli farklılıkları gözler önüne sermektedir.

Konteyner yük istasyonunda yüklemesi ve boşaltması yapılan yükler arasında; borular paletli yükler, dökme yükler, mermer ve maden yükleri, trafo, makine, yat vb. yük çeşitleri sayılabilir (mersinport.com.tr, 2022f).

#### ➤ Demiryolu terminal hizmetleri

Mersin limanı, iç piyasada birçok şehirden demiryolu aracılığı ile yük alabilme imkanına sahiptir. Bu imkanı sağlayan iller başta Kahramanmaraş, Gaziantep, Konya, Karaman, Adana, Ankara olmak üzere sıralanabilir ve bu illerin ortak özellikleri sanayi şehri olmalarıdır. Mersin Limanında bulunan, 4 hatta sahip demiryolu terminali ve RTG

sayesinde yüklere yönelik operasyonlar gerçekleştirilebilmektedir. Demiryolu ile yapılan taşımada tren vagonlarından konteynere, konteynerlerden ise tren vagonlarına iç dolum ve dış boşaltım yapılabilmektedir (mersinport.com.tr, 2022b).

#### 2.7.1.6.2. Konvansiyonel kargo hizmetleri

Mersin Limanının konvansiyonel kargo hizmetlerinde kapasite ve özelliklere bakıldığında direkt demiryolu bağlantılı 3 rıhtımın bulunması, yanaşabilir gemi uzunluğunun 300m, dökme katı yük kapasitesinin yılda 8,000,000 ton ve dökme sıvı yük kapasitesinin 1,000,000 ton olması dikkat çekicidir.

**Dökme Katı Yükler:** Mersin Limanının kargo hizmetleri arasında yer alan dökme katı yükler, kuru ve katı olan yükleri kapsamaktadır. Bu kapsam alanında sayılabilecek ve Mersin Limanında elleçlenen yükler nakliyat, çimento, klinik, hububat, kömür, petrokok, gübre, kum, alçı, tuz, krom, demir vb. ürünler şeklinde sıralanabilir. Mersin limanında ürünler, 60.000 tonluk post-panamax gemilere 24 saatte 30.000 tona yakın yükleme ve tahliyeler yapılarak hizmet sunumu sağlanmaktadır (mersinport.com.tr, 2022g).

**Dökme Sıvı Yükler:** Mersin limanında sıvı kargoların tahliye edilip yüklenebilmesi için liman içerisinde 4 adet taşınabilen, 2 adet sabit ürün hattı ve 2 adet sabit rıhtım platformu aracılığı ile tüm dökme sıvı kargo işlemlerinin yapılması sağlanmaktadır. Sıvı ürünlere zarar vermeden ve kimyası değiştirilmeden yapılan elleçleme işlemleri, ayçiçeği yağı, mısır yağı, kostik, kolza yağı, palm yağı ve diğer türlü yağ çeşitlerine uygulanarak hizmet vermektedir. Yağların dökme sıvı şeklinde kargolanması haricinde, 23 adet depolama tankları, 58.000 m<sup>3</sup> ve 52.000 ton kapasiteye sahip olmasıyla depolama hizmeti de sumaktadır. Gemilerden yağ tahliyesi 2 hat ile 1 saatte 550 ton genel toplamda yaklaşık 1.100 ton şeklinde yapılmaktadır (mersinport.com.tr, 2022h).

**Ro-Ro Yükler:** Araçları bir yerden bir yere taşınmak için kullanılan Ro-Ro hizmetleri, Mersin Limanında elleçlemeye elverişli 8 rıhtımla hizmet vermektedir. Ro-Ro gemilerine aynı anda eş zamanlı olarak yükleme ve tahliye gerçekleştirilebilmektedir. Yıl içerisinde 150.000 tane araç elleçlenebilmektedir. Yükleme ve tahliye işlemlerinin yapılabilmesi için 127,600 m<sup>2</sup>'lik alan ayrılmıştır. Yükleme ve tahliye işlemleri 35 ton taşıma, 160 ton çekme kapasitesiyle gerçekleştirilmektedir. Mersin Limanı, Irak, İran,

Ortadoğu ülkeleri ve Türkiye Cumhuriyeti ülkeleri için transit niteliği taşıdığından dolayı limana gelen Ro-Ro araçları etkin ve hızlı gümrük muayenelerinden geçmektedir. Bu ülkelerin haricinde Mersin Limanına düzenli olarak İtalya, Libya, Kıbrıs ve diğer ülke limanlarına Ro-Ro seferleri düzenlenmektedir (mersinport.com.tr, 2022i).

**Yolcu Terminali:** Ticaret ve ekonomik kalkınma alanlarında ülkemize oldukça çok katkı sağlayan Mersin Limanı, turizme yönelik de hizmet sağlamaktadır. Doğu Akdeniz’de yer alan Mersin Limanı, yolcu gemilerinin uğrak noktası haline gelmiştir. Limanın yolcu açısından bu denli hareketli olması kuruvaziyer gemilerde konaklama, yemek, eğlence gibi imkanlarla yüksek hizmet sunumu sağlamaktadır. Yolcuların arabalarını park etmeleri için rıhtıma çok yakın 3.500 m<sup>2</sup> alan bulunmaktadır. Limanda sunulan yolcu terminali hizmeti, merkeze, havalimanına, ATM’lere olan yakınlığından dolayı turizmi destekler niteliktedir (mersinport.com.tr, 2022i).

**Genel Kargo Yükleri:** Mersin limanında genel kargo yük hizmetleri tahliye ve yükleme hizmetleri olarak sınıflandırılabilir. Yüklerin tahliyesi ve yüklemesi, doğrudan 3 tanesi demiryoluna bağlı olan, 12 rıhtımda yapılmaktadır. Bu sayede yükler rıhtımdan direkt olarak vagonlara yüklenebilmektedir. Açık ve kapalı olmak üzere 1 milyon tonluk depo kapasitesine sahip olan Mersin Limanı, 7 gün 24 saat 3 vardiya şeklinde çalışarak her türlü yükleme, boşaltım, terminal ve depolama hizmetleri vermektedir. Genel kargo hizmeti verilen yükler, çuval, torba, balya, paket, big-bag, sandık vb. şeklinde muhafaza edilerek elleçlenmektedir. Bunların yanında, IBC sıvı yük tankları, bobin kağıtları, rulo yükler, bağlı/balyalı yükler, inşaat malzemeleri, koli-kutuları gibi vb. ürünler de yükleme ve tahliye hizmetlerine tabiidir (mersinport.com.tr, 2022j).

**Proje Kargo Yükleri:** Mersin Limanı’nın elleçlenen kargo kapasitesi 140 tondur. Fakat 140 tonun üzerine çıkan Mersin Limanı, çeşitli vinçlerle kapasiteyi arttırabilmektedir. Elleçlemeye tabii olan proje kargoları, araç parçaları, vinç parçaları, petrol, beton, fabrika sanayi malzemeleri vb. şeklinde sıralanabilir. Her türlü ağır iş makinalarını ve ağır inşaat ekipmanlarını elleçleyebilen Mersin Limanı bu konuda da kendini geliştirerek hizmet vermeye devam etmektedir (mersinport.com.tr, 2022k).

#### *2.7.1.6.3. Deniz hizmetleri*

Mersin Limanında, deniz hizmetleri adı altında 7/24 kılavuzluk, römorkaj ve palamar hizmetleri verilmektedir. Kılavuzluk, römorkaj ve palamar hizmetleri kılavuz kaptan, ASD römorkörleri, kılavuz botu ve palamar botu ile verilmektedir (mersinport.com.tr, 20221).

#### *2.7.1.6.4. Online hizmetler*

Teknolojinin etkin bir şekilde kullanıldığı 21. yy. çağında çevrimiçi internet işlemleri de etkin kullanılmaktadır. Çağ gereği etkin kullanımı kaçınılmaz olan online hizmetleri Mersin Limanı da sağlamaktadır. Mersin Limanı, duyuruları, tarife bilgileri, rıhtım planını, yanaşma takvimini online hizmetler olarak vermektedir. Ayrıca MIP Mobil uygulaması hizmeti büyük kolaylıklar getirmektedir (mersinport.com.tr, 2022n).

Mersin Limanı, müşterilerine ve personellerine olan duyurularını online bir şekilde bildirmektedir. Yanaşma takvimi online hizmetinde yük gemilerinin limandan ayrılış ve varış saatleri yer almaktadır. Faydalı linkler hizmeti ile müşterilerine ve personellerine fayda sağlayıcı bilgiler aktarmaktadır. Tartı raporunda online hizmetleri ile insani yanılma payını azaltmakta ve müşterilerine güven sağlamaktadır. Ardiye online hizmetleri ile depolanan eşya ücretlerini bildirmektedir. MIP mobil uygulaması ile rıhtım planı, tren takip, araç-konteyner sorgulama gibi pek çok hizmet avantajlar sağlamaktadır. Mesela rıhtım planı ile gemilerin anlık takibi, tren takip ile yüklerin önceden planlaması yapılabilmektedir. Mersin Limanında kullanılan online sistemler, iletişim sağlamaktan güvenilirliğe kadar hizmet sunmayı amaçlayarak tasarlanmıştır (mersinport.com.tr, 2022n).

#### ***2.7.1.7. Mersin Limanı'nda sürdürülebilirlik***

Mersin Uluslararası Limanı; çevrenin korunması, kaynakların doğru kullanılması amacıyla kararları ve tedbirleri çevre yönetim planı doğrultusunda uygulamaktadır.

“Ayrıca MIP, Ulaştırma Bakanlığı adı altında Deniz Ticareti Genel Müdürlüğü, Haberleşme ve Denizcilik Bakanlığı ile Türk Standartları Enstitüsü (TSE) arasında 16 Aralık 2014 tarihinde imzalanan protokol kapsamında Yeşil Liman projesini başlatmıştır”

(mersinport.com.tr, 2022m).

### 2.7.2. İskenderun Limanları

İsminden de anlaşıldığı gibi mazisi Büyük İskender'e (M.Ö. 333) dayanan bölgenin inşa imtiyazı 1999 yılında Anadolu-Bağdat Demiryolları kumpanyasındadır. Ancak Bağdat demiryolları kumpanyasının Fransız hükümeti tarafından 1. dünya savaşı sonunda haczedilmesi üzerine limanın inşa imtiyazı 1918 yılında İskenderun Limanı Fransız Şirketine verilmiştir.

14/08/1942 tarih ve 4301 sayılı kanunla Devlet Demir Yolları idaresine fiilen devredilen liman 1944 tarihinde büyük iskele ile genişletilmiş 1953 ile 1956 yıllarında mekanik teçhize ve tesislere takviye edilerek modern bir liman haline getirilmiştir. 1964 yılında da limanın gelişimine devam edilmiş rıhtım üst yapı ve inşaatı 1972 yılında ikmal edilerek bütün tesisleri ile birlikte aynı yıl hizmete girmiştir. Liman günümüzde ise, Limak İskenderun Uluslararası Liman işletmeciliği A.Ş. adı altında devam etmektedir (limakports.com.tr,2023a).

İskenderun körfezinde yer alan İskenderun Limanı Ortadoğu, Adana, GAP bölgesi, İran ve Irak başta olmak üzere denizyolu ile dünyaya açılan kapılarından biridir (Ateş, 2014).

İskenderun Limanı, Doğu ve Güneydoğu Anadolu, Akdeniz Bölgelerinin dış ticaret kapısı olmakla kalmayıp, Orta Doğunun transit merkezinde göz ardı edilmeyecek öneme sahiptir (limakports.com.tr,2023b).

İskenderun Liman Başkanlığı bünyesinde Limak İskenderun Uluslararası Liman işletmeciliği ve Assan Liman İşletmeleri yer almaktadır.

İskenderun coğrafi konum ve bölgedeki faaliyet yönünden "lojistik merkez" özelliği göstermektedir.



**Şekil 2.4.** LimakPort (“<https://www.google.com/search?q=limakport&source>”, 2023)

Ülkemizde Akdeniz kıyısında bulunan ticari limanlar arasında İskenderun limanları önemli bir yer tutmaktadır. İskenderun limanı karayolu ve demir yolları ile verimli ve geniş bir alana sahip olduğu için gelişimi de hızlı bir şekilde olmuştur. Güney Doğu Anadolu ile Doğu Anadolu’nun önemli bir kısmının iskelesi durumundadır (Balık, 2014: 43).

#### ***2.7.2.1. LimakPort-İskenderun teknik özellikleri ve güvenlik***

Limak İskenderun Uluslararası Liman işletmeciliği A.Ş. tarafından işletilen İskenderun limanı 1.000.000 m<sup>2</sup> liman sahası ve 8 rıhtıma sahiptir. Limanda dökme yük, genel kargo, proje kargo hizmetleri verilmektedir. Yıllık konteyner kapasitesi 1.000.000 TEU’dur.

Limanın 7/24 izlenmesine imkan veren 360° hareketli 124 adet CCTV kamera mevcuttur. Limanda güvenliğin sağlanması açısından yalnızca yetkili personelin sahip olduğu liman giriş/çıkış kartları kullanılmaktadır. Ayrıca konteyner operasyon takibi 7/24 yapılmaktadır. Konteynerler gümrük mevzuatına göre X-ray mobil taramasıyla kontrol edilmektedir. Liman güvenliği Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik Kodu (ISPS) kurallarına göre sağlanmaktadır (limakports.com.tr,2023c; limakports.com.tr,2023d).

**Çizelge 2.5.** İskenderun Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri  
(denizcilikistatistikleri.uab.gov.tr, 2023)

Yıllar	İskenderun Liman Başkanlığı Bazında Gerçekleştirilen Konteyner Elleçleme İstatistikleri (TEU)
2018	512.300
2019	680.120
2020	710.587
2021	678.460
2022	659.335

Çizelge 2.5'te görüldüğü üzere İskenderun Liman Başkanlığı bünyesindeki konteyner elleçleme miktarı 2018 ile 2020 yılları arasında artış göstermiştir. Ancak 2021 ve 2022 yıllarında elleçleme miktarı düşüş göstermiştir.

### **2.7.2.2. LimakPort-İskenderun liman hizmetleri**

LimakPort-İskenderun ülkemizin dış ticaretine katkılar sağlamaktadır. Limanda Konteyner yükleme, tahliye, CFS operasyonları, dökme yük, genel kargo ve proje kargo elleçlemesi, Ro-Ro ve Ropax, gibi pek çok hizmet verilmekte olup online hizmetlerle de büyük kolaylıklar sunmaktadır. Ayrıca Ankara, Adana, Karaman, Konya, Kayseri, Gaziantep, Kahramanmaraş gibi birçok şehrimizin organize sanayi bölgelerine ve transit ticaret için büyük önem taşıyan Kuzey Irak bölgesine demiryolu hizmeti verilmesi lojistik açıdan dikkat çekicidir.

Limanda, enerji tasarrufunun sağlanması, kaynaklarda israfın önüne geçilmesi, atıklarda azaltım ve atıkların geri dönüşümle tekrar kazanılması gibi uygulamalar sürdürülebilirlik ilkeleri ile yapılmaktadır (limakports.com.tr,2023e).

### **2.7.2.3. LimakPort-İskenderun konteyner hizmetleri**

Limandaki konteyner hizmetleri şu şekildedir:

Konteyner tartım, tahliye, yükleme, yıkama, CFS operasyonları, muayenenin X-ray cihazı ile yapılması gibi pek çok hizmet verilmektedir. Aynı zamanda terminal hizmetlerinin demiryolu ile bağlantılı olması, refeer kulelerinin soğutuculu konteynerler için bulunması gibi hizmetler sunulmaktadır (limakports.com.tr,2023f).

### **2.7.2.3. Assanport- İskenderun liman özellikleri**

Assan Port İskenderun 2010 yılı sonunda Assan Liman İşletmeleri A.Ş. tarafından hizmet vermeye başlamıştır. Liman, İç Anadolu, Güney Doğu Anadolu ve Doğu Akdeniz'deki firmalar için avantaj sağlamanın yanı sıra Kuzey Irak için batıya açılan en yakın konteyner terminalidir. Yıllık konteyner kapasitesi 250.000 TEU'dur. 1600 m<sup>2</sup> CFS sahası mevcuttur. Limanın güvenliği Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik kodu (ISPS) kurallarına uygun şekilde sağlanmaktadır. Liman da konteyner/tahliye yükleme, CFS hizmetleri (tam tespit/muayene iç yükleme, iç boşaltma) ile reefer konteyner liman hizmetleri verilmektedir (assanport.com.tr,2023a;assanport.com.tr,2023b;assanport.com.tr, 2023c).

### **2.7.3. Antalya Limanı (Qterminals)**

Antalya Limanı, Türk hakimiyetinden önce, deniz üssü arayan şehrin kurucusu Bergama Kralı ile II. Attalos ile başlamaktadır. Ticaret merkezi olarak Antalya'nın gelişimi ise Roma dönemi ile Bizans dönemini kapsamaktadır. Bu liman geçmişte Dünya ticaret ağına bağlanan stratejik bir kapı görevi üstlenmiştir. Bu görev Antalya'nın önemli bir liman şehri olma özelliğini kazanmasında önemli bir yer tutmuştur. Osmanlı ve Selçuklu dönemlerinde Hint ve Arap mallarının girmesi ile beraber Antalya Limanı Akdeniz tüccarlarının uğrak yeri haline gelmiştir. Hatta Selçuklular döneminde Antalya limanı deniz ticaretinin gelişmesinin yanı sıra donanmanın da merkezi durumuna gelmiştir. Osmanlı döneminde ise, Hint mallarının ve Arap mallarının giriş kapısı olmuş ve İskenderiye ile Antalya arasındaki deniz ticareti artmıştır (Ceylan ve Erturgut, 2020: 14).

Deniz ticareti bakımından kurulduğu tarihten beri Antalya Limanı, Doğu Akdeniz Limanları arasındaki önemini sürekli olarak korumuş ve hatta Anadolu'nun milletlerarası ticaret merkezi konumuna gelmesinde kilit rol oynamıştır (Yağcı ve Akkaya, 2017).

Günümüzde Antalya Limanı, Antalya'nın batısında ve kemer yolu üzerindedir. 1968 yılında yapımına başlanan liman 1973 yılında tamamlanmıştır. 1998 yılında ise "işletme hakkının devri" yöntemi ile özelleştirilmiştir. Ortadoğu Antalya Liman İşletmeleri AŞ.'ye 30 yıllığına devredilmiştir. Daha sonra Bankacılık Düzenleme ve

Denetleme Kurumu (BDDK) tarafından işletilen liman aynı yöntemle 2010 yılında Global Yatırım Holding'e devredilmiştir (Ceylan ve Erturgut, 2020: 15-16).

Liman; Burdur, Isparta, Konya, Mersin, Denizli, Muğla, Afyonkarahisar gibi önemli sanayi ve turizm merkezlerine bağlı olup, kruvaziyer operasyonlarda önemli bir merkezdir. Kuveyt, Irak, Umman gibi pek çok alanda ticarete hareketi sağlamaktadır.

Batı Akdeniz'de stratejik olarak uzanan Antalya Limanı tedarik zinciri bakımından önemli bir rotadır (İrtem, 2019: 117-137).



**Şekil 2.5.** QTerminals Antalya

(<https://www.qterminals-antalya.com/gallery/qterminals-antalya/>, 2023)

### ***2.7.3.1. Antalya Serbest Bölgesi***

Antalya Serbest Bölgesi sınırları 06 Haziran 1985 tarihinde Bakanlar Kurulu Kararı ile belirlenmiştir. Antalya Serbest Bölgesi, Antalya Limanına bitişik konumdadır. Antalya Serbest Bölge Kurucu ve İşleticisi A.Ş. (ASBAŞ), Bakanlar kurulu kararı doğrultusunda kurulmuş olup Antalya Serbest Bölgesi'nin Havalimanına ve şehir merkezine yakınlığı pek çok avantaj sağlamaktadır. Ayrıca serbest bölgeler arasında denize rıhtımı olan serbest bölgelerden biridir ([asbas.com.tr](http://asbas.com.tr), 2023).

### 2.7.3.2. *Qterminals Antalya Limanı özellikleri ve limanda verilen hizmetler*

Antalya konteyner limanı, 203.920 m<sup>2</sup> toplam liman sahasına sahiptir. Konteyner elleçleme kapasitesi yıllık 350.000 Teu'dur (turklim.org, 2023).

Limanda genel kargo, dökme yük, proje kargo, depolama, CFS gibi pek çok hizmet verilmektedir. Ayrıca limanda Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik Kodu (ISPS code) kuralları uygulanmaktadır (qterminals-antalya.com, 2023a ; qterminals-antalya.com, 2023b ).

Limanda çevreyi korumaya yönelik çeşitli prosedürlerin uygulanması sürdürülebilirlik açısından önemlidir.

**Çizelge 2.6.** Antalya Liman Başkanlığı bünyesinde gerçekleştirilen konteyner elleçleme istatistikleri (denizcilikistatistikleri.uab.gov.tr, 2023)

Yıllar	Antalya Liman Başkanlığı Bazında Gerçekleştirilen Konteyner Elleçleme İstatistikleri (TEU)
2018	190.841
2019	150.678
2020	109.408
2021	116.954
2022	92.881

Çizelge 2.6'da görüldüğü üzere Antalya Liman Başkanlığı bünyesindeki konteyner elleçleme miktarı 2019 ve 2020 yılları itibari ile azalış göstermiştir. Ancak 2021 yılında elleçleme miktarında 2020 yılına göre yaklaşık %21 oranında artış gerçekleşmiştir.

### 2.7.3.2. *Qterminals Antalya Limanı konteyner hizmetler*

Antalya Limanındaki konteyner hizmetleri,

- CFS operasyonları,
- yükleme/boşaltma,
- gerektiğinde konteynerin tamiri ile ilgili faaliyetler,
- depolama vb. gibi birçok hizmet verilmektedir

(qterminals-antalya.com, 2023c).

## 2.8. Literatür Taraması ve Değişkenler Arasındaki İlişkiler

Çalışma modelini oluşturmadan önce konuyla ilgili çalışmalar araştırılmış ve bu çalışmanın amacına uygun olanların sonuçları incelenmiştir.

Slack (1985), İhracatçıların ve nakliye komisyoncularının liman seçim sürecinde kullandıkları kriterleri incelemiştir. Karar vericilerin, giriş ve çıkış limanlarındaki algılanan farklılıklardan ziyade, kara ve deniz taşıyıcılarının fiyat ve hizmet değerlendirmelerinden daha fazla etkilendiği tespit edilmiştir.

Çalışmasında dünyadaki 15 büyük konteyner limanındaki hizmet kalitesi faktörlerinin karşılaştırmalı bir değerlendirmesini sunan Ha (2003), Kore limanının gelişimi için çıkarımlara ulaşmıştır. Anova ve duncan test analizleri kullanılmıştır. Yapılan karşılaştırmada tüm hizmet bölümlerinde Singapur'un en üst düzeyde olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Pantouvakis (2006), liman hizmet kalitesi boyutları ve yolcu profillerine yönelik yaptığı çalışmada, limanların yolculara hizmet sunumu açısından kalite boyutlarını araştırmayı ve yolcu profillerini belirlemeyi hedeflemiştir. Yaptığı analizler sonucunda, liman hizmet kalitesini tanımlayan faktörler; hizmet, güvenlik, temizlik, emniyet, iletişim ve bilgi olarak kabul edilmiştir.

Wengelin (2006: 1-12) tarafından İsviçre limanlarında yapılan çalışmada ise, ISPS kod uygulamalarındaki güçlükleri incelemiş ve güvenliğin sağlanması konusunda birbirleri ile bağlantılı birimler arasındaki ilişkilerin zayıflığına değinmiştir. Ayrıca çalışma da liman güvenliğinin sağlanmasında güvenlik bilincinin oluşturulması teknolojiden daha da önemli olduğu vurgulanmıştır.

Yeo ve diğerleri (2008), Kore ve Çin arasındaki liman rekabetini değerlendirmeye yönelik olarak yaptıkları çalışmada, limanların rekabet gücünü belirleyici ve onların rekabet gücünü etkileyen bileşenlerin tanımlaması ele alınmıştır. Artan liman rekabeti, sadece liman yatırımının arttırılmasını değil aynı zamanda yüksek kaliteli liman hizmeti ve teknoloji odaklı liman operasyonlarını da gerektirdiği sonucuna ulaşıldı.

Davidson (2008: 143-160) ise Dubai de bir çalışma yapmış ve çalışmasında Birleşik Arap emirliklerine bağlı ülkelerin artan terör tehdidi nedeni ile özellikle de limanlarda güvenlik alanında çok ciddi adımların atılması gerektiğini ifade etmiştir (aktaran Nurduhan ve Kuleyin, 2015).

Kumar ve Verusso (2008: 26-41) yaptıkları çalışmalarda limanlardaki konteynerlerin güvenliğinin sağlanmasında risk değerlendirmesi yapılabileceğini ifade etmişlerdir. Böylece tehditlerin tespit edilip önlenebileceğini belirtmişlerdir.

Esmer (2009), çalışmasında lojistik açıdan liman yapısının ve limanın performans değerlerinin anlaşılıp, analizinin yapılması, değerlendirilmesi, limanın kapasite planının yapılması, limanın verimliliğini yükseltme, limandaki lojistik süreçlerin geliştirilmesi ayrıca liman için gelecekte duyulacak ihtiyaçların tahmini konularında yardımcı lojistik yönlü karar destek modeli geliştirme amaçlı araştırmalar yapmıştır. Bu doğrultuda konteyner limanlarında lojistik süreçlerinin optimizasyonu ve evrensel bir simülasyon modeli geliştirilmiştir.

Concho ve Marquez (2010: 255-266), liman tesislerinin güvenliğini konteynerleri ele alarak açıklamışlardır. Konteynerlerde çeşitli sensörler kullanılarak ve bu sensörler için eşik değerler belirleyerek, ardından ise uygun bir denetleme yapılması oluşturularak denetlenmesi gerektiğini belirten bir karar ağacı modellemesi sunmuşlardır.

Cho ve diğerleri (2010), çalışmalarında, içsel kalite, dışsal kalite ve ilişkisel kalite olarak liman hizmet kalitesinin üç boyutunu tanımlamışlardır. Cho ve diğerlerine göre içsel kalite: limana ait verimlilik, gemi yanaşma kapasitesi, zamanlama güvenilirliği; dışsal kalite: coğrafi konum kargo akışlarının hacmi, hinterland gibi liman çekiliğini artıran etkenleri; ilişkisel kalite ise liman çalışanlarının müşteri odaklı davranışları ve profesyonellikleri, bilgi sistemleri ve lojistik ağı gibi faktörleri temsil etmektedir. Yapılan araştırmalar sonucu dışsal ve ilişkisel kalitenin müşteri memnuniyetinin önemli belirleyici faktörleri olduğu ve liman hizmetinin içsel kalitesinin etkili olmadığını göstermiştir.

Feng ve diğerleri (2012), Liman performanslarının karşılaştırılması üzerine çalışma yapmışlardır. Limanlarda devlet desteği, elleçleme hızı, güvenlik ve teknik altyapı gibi kriterlerin liman performansı açısından önemi ele alınmıştır. Batı Avrupa ve Doğu Asya liman performanslarını iyileştirmek için strateji geliştirme üzerine çıkarımlar elde etmişlerdir.

Malezya'daki limanları ele alan Gunesakaran (2012: 56-68) ise çalışmasında; limanların ISPS (Uluslararası Gemi ve Liman Tesisi Güvenlik kodu) kod'un yayımlanmasından önce ve sonraki durumları incelemiş ve CSI (Konteyner Güvenliği Girişimi) ve ISPS kod gerekliliklerini yerine getirme konusundaki zorlukları vurgulamıştır. Yapılan çalışmada ISPS kod'un gerekliliklerinin yerine getirilmesi terör tehdidinde maruz kalmamış ülkeler için kârlı olduğu belirtilmiştir. Buna ilaveten ISPS

kod'da bulunan bölümlerin Malezya'daki bazı limanlara uygulanmadığı ve bu nedenle oluşturulan güvenlik planlarında uyumsuzlukların söz konusu olduğu dile getirilmiştir. Ayrıca çalışmada Amerika Birleşik Devletleri ile ticaret yapan ülkelere ait limanlarda denetim yapılabilmesi amacıyla gönüllülük esasına dayanılarak oluşturulan CSI birimlerinin ülkeler arası ticarete zarar gelmemesi için zorunlu olarak kabul edildiği ve uyum noktasında bazı güçlüklerin yer aldığı dile getirilmiştir (aktaran Nurduhan ve Kuleyin, 2015).

Hizmet Kalitesi ile Müşteri Memnuniyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi (İran ShahidRajayi Limanı Örnek Olayı) adlı araştırmada İran Shahid Rajayi Limanı'nda sunulan hizmetlerden müşterilerin memnuniyetini değerlendirmeyi ve bu memnuniyetlerin hizmet kalitesi boyutları ile ilişkisi incelenmiştir. Parasuraman'ın Hizmet Kalitesi Modeli olan, Servqual model kullanılmış olup hizmet kalitesinin müşterilerin memnuniyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır (Shanaki vd., 2012).

Liman endüstrisinde liman hizmet kalitesi ile müşteri memnuniyeti ve performansı arasındaki ilişkiyi inceleyen Kim ve diğerleri (2012) Incheon Limanı'nı ele almışlardır. Çalışma için kullanılan ölçüm araçları iç kalite, etkileşim kalitesi ve çevresel kalite olmak üzere üç boyutta incelenmiştir. Çalışma sonucunda, liman hizmet kalitesi boyutunun müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisine bakıldığında, etkileşim kalitesi ve iç kalitenin etkilerinin anlamlı olduğu, çevre kalitesinin ise müşteri memnuniyeti üzerindeki etkilerinin anlamlı olmadığı bulunmuştur.

Endonezya'daki Medan ve Belawan limanlarını ele alan Sciascia (2013: 163-187) yaptığı çalışma sonucunda; güvenlik zafiyetinin olduğunu belirlemiştir. Limanlarda yer alan devlete bağlı güvenlik birimleri, özel güvenlik birimleri milis kuvvetlerin yer aldığını ve bu birimler arasındaki problemlerli ilişkilerin ve yetki uyumsuzluklarının güvenlik zafiyetine yol açtığı sonucuna ulaşmıştır.

Liman hizmet değişkenlerini belirlemeye yönelik geçerli ve güvenilir bir ölçek geliştirme ve model önermeyi amaçlayan Arabelen (2014), nitel ve nicel araştırmalar yapmıştır. Toplanan verilerin analizleri sonucunda 8 boyutun ve 29 değişkenin oluşturduğu geçerli ve güvenilir liman hizmet kalitesi modelini geliştirmiştir.

Yang ve diğerleri (2014: 72-90) limanların güvenliklerinin sağlanması için yapılan yatırımlar ile uygulamalarda belli bir standardın olmaması ve güvenlik anlayışı farklılık gösterdiği için bu konu nicel yöntemle ele alınması gerektiğini ifade etmişlerdir.

Tahir Jan ve Abdullah (2014), “The impact of technology CSFs on customer satisfaction and the role of trust: An empirical study of the banks in Malaysia” adlı yaptıkları çalışmada güvenin müşteri memnuniyetiyle doğrudan ilişkili olduğunu kanıtlamışlardır.

Yeo ve diğerleri (2015), çalışmalarında liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini ele almışlardır. Araştırmalarını Kore konteyner limanları üzerine yapmışlardır. Kore Liman Lojistik Birliği (KPLA) üyesi olan, 313 liman kullanıcılarına anket uygulanmıştır. SmartPLS yazılımı, kısmi en küçük kareler yapısal eşitlik modeli kullanılmıştır. Liman hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti üzerine olumlu yönde etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

“The container transport system: Selection criteria and business attractiveness for North-European ports” adlı makalede, Nazemzadeh ve Vanelslander (2015), hangi faktörlerin liman seçimini en güçlü şekilde etkilediğini belirlemek amacıyla, Antwerp, Rotterdam ve Hamburg limanlarına yönelik araştırma yapmışlardır. Liman maliyetleri, coğrafi konum, hinterland bağlantısının kalitesi, üretkenlik ve kapasite gibi faktörler analiz edilmiştir. Araştırma sonucu liman maliyetlerinin üç liman içinde en önemli rolü oynadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Kim ve diğerlerinin (2015), otomobil limanı hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve bağlılığına etkisi üzerine yaptıkları çalışmada, otomobil limanlarında tüm kalite faktörlerinin müşteri memnuniyetini etkilediği görülmüştür.

Leonard ve diğerleri (2015: 41-49), limanlar üzerine Amerika Birleşik Devletleri’nde yaptığı çalışmada konteynerler ile taşınan yüklerin çok fazla olmasına rağmen yapılan denetimlerin yetersiz olduğunu belirtmiştir. Güvenlik alanında oluşan bu zafiyetin tedarik zincirinin her aşamasındaki boşlukların ilgililerce kapatılması ve herhangi bir güvenlik açığının oluşmaması için önlemler alınmasını dile getirmiştir.

Liman güvenliği çok önemli olmasına rağmen yapılan araştırmalar ele alındığında liman tesislerinin güvenliğinin sağlanması için yapılması gereken yatırımların dışında liman çalışanlarının bu konu hakkında eğitilmesi ve denetlenmesi konusunda eksiklikler olduğu tespit edilmiştir (Nurduhan ve Kuleyin, 2015).

Chan (2015), çalışmasında limanın güvenlik düzenlemelerinin Liman Hizmet Kalitesine ve özellikle müşteri memnuniyetine etkisini incelemişlerdir. Singapur limanına yönelik yapılan araştırma için, uyguladıkları anketin analiz sonucunda Güvenlik uygulamalarının hem Liman Hizmet Kalitesi hem de müşteri memnuniyeti ile pozitif bir korelasyona sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Güvenlik uygulamalarının müşteri

memnuniyeti üzerinde doğrudan bir etkiden ziyade dolaylı bir etkiye sahip olduğunu bulmuşlardır.

Thai (2016), çalışmasında, liman hizmet kalitesini (PSQ), dört boyutta ele alarak, bunların müşteri memnuniyetine etkisinin olup olmadığını incelemiştir. Singapur Limanını kullanan; kargo sahipleri, nakliye şirketleri ve lojistik hizmet sağlayıcılar gibi 175 liman müşterilerine yönelik anket uygulanmıştır. SPSS analizi yapılmış olup analizler sonucunda söz konusu boyutların müşteri memnuniyetine olumlu yönde etki yaptığı belirlenmiştir.

Bricci ve diğerleri (2016), Araştırmalarında, dağıtım sektöründe güven, bağlılık, müşteri memnuniyeti ve sadakat gibi değişkenlerin etkilerini incelemiştir. Güvenin, memnuniyet üzerinde pozitif ve doğrudan bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Chang ve Thai (2016), tarafından yapılan çalışmada, liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati arasındaki ilişkileri değerlendirmek için Kaohsiung Limanı üzerine araştırma yapmışlardır. Tayvan'daki Kaohsiung Limanı kullanıcılarına yönelik anket yapılmıştır. Anketlerin analizi sonucunda, liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesini pozitif yönde etkilediğini ancak liman hizmet kalitesinin liman güvenlik kalitesine göre müşteri memnuniyetini ve müşteri sadakatini pozitif yönde daha çok etkilediği belirlenmiştir.

Havaalanı ortamı ve yolcuların güvenlik memnuniyeti konulu çalışmalarında, havaalanındaki yolcuların güvenlik konusundaki memnuniyet kalıplarını araştırmışlardır. İki farklı modelleme stratejisi kullanılarak elde edilen sonuçlar, yolcuların güvenlik konusundaki memnuniyeti, yolcuların havalimanı ortamına ilişkin algısından ve genel deneyimden etkilendiğini belirtmişlerdir (Ceccato ve Masci, 2017).

Taherdoost (2017), elektronik hizmet güvenliği boyutlarının kalite ve kullanım niyetlerine etkisinin araştırılması üzerine yaptığı çalışmada, elektronik hizmet güvenliğinin ölçümü için gizlilik, bütünlük, kullanılabilirlik, mahremiyet, kimlik doğrulama ve inkâr edilemezlik gibi boyutlardan oluşan model kullanmıştır. Güvenliğin kaliteyi olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Nistor ve diğerleri (2018), çalışmalarında liman hizmetlerinde kalite bileşenlerini, otomasyonun oynadığı rolü, dijitalleşmeyi incelemiştir. Liman hizmetlerinin kalitesinin evrimi ve müşteri algısının limanda nasıl rekabet gücü sağlayabileceği konuları üzerinde durmuşlardır. Liman hizmetlerinin kalitesinin limancılık sektöründeki rekabete etkisi ve liman hizmetlerinin performansının liman müşterilerinin memnuniyeti ile

ilişkilendirilebilirliği araştırılmıştır. Dünya Ekonomik Formu tarafından 137 ülkenin limanları karşılaştırılmış ve yıllık olarak sağlanan verilerin analizi sonucunda trafik hacmi açısından en iyi limanlara sahip olan Hollanda, Singapur ve Hong Kong gibi ülkelerin aynı zamanda liman altyapı kalitesi açısından da ilk sıralarda yer aldığı görülmüştür. Ayrıca araştırma sonucunda Hollanda, Singapur ve Hong Kong limanlarının diğer limanlara göre pek çok yönden rekabet avantajı sağladığı belirlenmiştir.

Zheng ve diğerleri (2018), çalışmalarında Çin'in Qingdao Limanı üzerine araştırma yapmışlardır. Araştırma sonucunda lojistik hizmet kalitesinin altı boyutunun müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Mahmoud ve diğerleri (2018), “The effect of trust, commitment, and conflict handling on customer retention: The mediating role of customer satisfaction” adlı çalışmalarında güven ile müşteri memnuniyetinin pozitif bir ilişkiye sahip olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Çilesiz ve Selçuk (2018), “Hizmet Adaleti, Fiyat Adaleti ve Güven Algılarının Müşteri Memnuniyeti Üzerindeki Etkisi: Kış Koridorunda Konaklayan Yabancı Turistler Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmalarında, güvenin müşteri memnuniyetini en çok etkileyen faktörlerden biri olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Pham ve Yeo (2019), Vietnam'daki aktarma konteyner terminallerinin hizmet kalitesini nakliye şirketleri açısından incelemişlerdir. Tutarlı Bulanık Tercih İlişkisi (CFPR) yöntemi kullanılmıştır. Bu çalışmanın sonucunda ana faktörler ve alt faktörler arasında terminal erişilebilirliği ve ana hat güzergahına yakınlığın en önemli faktörler olduğu tespit edildi.

Barusman (2019), web sitelerine yönelik yaptığı araştırmada güvenliğin müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Bhuiyan (2019), Uluslararası denizcilik ve liman endüstrisine yönelik güvenlik tehditlerinin etkisini araştırılmıştır. Denizcilik ve liman operasyonlarının otomasyonu ve dijitalleşmesindeki gelişmeler dikkate alınarak, deniz güvenliğine yönelik mevcut yasal tedbirler değerlendirilmiştir. Mevcut mevzuatı, nakliye ve liman operasyonlarına yönelik tehdit senaryolarını inceleyen bu araştırmada, SOLAS Sözleşmesi ve Uluslararası Gemi ve Liman Güvenliği kapsamında değişiklik yapılmasını tavsiye etmektedir.

Le ve diğerleri (2020), liman lojistiği hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerine yaptıkları çalışmada Vietnam Lai Limanı örneği ele alınmıştır. Hizmet kalitesinin beş belirleyicisini doğrulamayı, hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti bağlantısını incelemeyi amaçlamaktadır. Hem nitel hem de nicel yöntemleri kullanılarak yaptıkları

analiz sonucu hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerindeki olumlu etkisinin olacağı görüşüne varmışlardır.

Çalışmasında limanların uluslararası ticarete etkisini Mersin Limanına yönelik ele almış olan Topbaş (2020), ithalat ve ihracat verilerini analiz etmiştir. Yaptığı araştırmalar ile Mersin Limanının bölge ekonomisini etkilediği aynı zamanda bölge ekonomisinin de liman performansını etkilediği sonucuna varmıştır.

Zamry ve Nayan (2020), güven ile müşteri memnuniyeti arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla yaptıkları çalışmada güven ile müşteri memnuniyeti arasında çok ciddi boyutta bağlantı olduğunu belirtmişlerdir. Güven ve müşteri memnuniyetinin gerek işletmeler gerek kurumlar açısından uzun vadeli etkisini vurgulamışlardır.

Muhtasim ve diğerleri (2022), çalışmalarında, dijital cüzdan sistemleri için güvenliği ve tüketici memnuniyetini araştırmışlardır. İşlem hızı, kimlik doğrulama, şifreleme mekanizmaları, yazılım performansı, gizlilik ayrıntıları ve sağlanan bilgiler gibi boyutların müşteri memnuniyetini olumlu veya olumsuz etkileyip etkilemediğini niceliksel olarak test etmişlerdir. Araştırmada önerilen tüm faktörlerin tüketici memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu etkilerinin olduğu sonucunu elde etmişlerdir.

Aritonang (2022), Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Havalimanı'nda yaptığı araştırmasında, havacılık güvenlik görevlilerinin hizmetlerinin yolcu memnuniyeti üzerinde önemli bir etkisi olduğunu belirtmiştir.

Çetindaş (2023), Kargo Sektöründe Hizmet kalitesi, Müşteri Memnuniyeti ve Sadakat İlişkisi: Bir Aracılık Modeli adındaki çalışmada, kargo firmalarından ürün gönderenlerin algıladıkları hizmetin kalitesinin müşteri memnuniyeti ve sadakat açısından etkisini araştırmıştır. Nicel araştırma yönteminin kullanıldığı çalışma neticesinde hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti ve sadakat üzerinde pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu belirlenmiştir.

### 3. MATERYAL VE YÖNTEM

Bu çalışma, nicel araştırma tekniklerinin kullanımına uygun olarak tasarlanmıştır. Nicel araştırmaların, olgu ile olayları gözlemlenebilir ve ölçülebilir şekilde ortaya koymasından, ölçeklerden bazılarının literatürde anket sorusu şeklinde, hazır olarak bulunmasından dolayı bu çalışma için daha uygun olduğu düşünülmüştür. Bu bölümde araştırmanın modeline, evren ve örnekleme, veri toplama araçlarına, çalışmada kullanılan ölçeklere değinilecektir. Ayrıca yapılan pilot çalışma neticesinde elde edilen analiz sonuçlarına da yer verilecektir.

Araştırma öncesinde literatür taraması yapılmış olup, liman hizmet kalitesi, liman güvenlik kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti kavramları incelenmiştir. Bu tarama adımlarında kavramların boyutları belirlenmiş ve araştırma modeli oluşturulmuştur.

#### 3.1. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmanın amacı kapsamında veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket tekniğinde kullanılan anket formu, birincil kaynaktan bilgiyi elde etmek için hazırlanan sistematik bir soru formudur. Anketin amacı, araştırmada var olan problemi çözecek ve araştırma kapsamında oluşturulan hipotezleri test edecek hedef kitleden bilgileri sistematik olarak toplamaktır (İslamoğlu, 2003: 107). Sosyal Bilimler alanında anket yaygın bir şekilde tercih edilen yöntemdir. Yaygın olarak tercih edilmesinin nedenleri aşağıdaki gibi belirtilebilir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 51; Yılmaz, 2007: 93):

- Bir defa da çok sayıda verinin, hazırlanan ölçme aracı ile toplanması
- Çok sayıda verinin kısa süre içerisinde toplanması
- Geniş kitlelere ulaşıldığından verilerin güvenilirliğinin ve dış geçerliliğinin artması
- Bireylerin bazı düşünsel, inançsal, güdüsel ve davranışsal özelliklerine ilişkin bilgilerin kolaylıkla elde edilmesi
- Verilerin toplanılmasının ekonomik olması
- Kısa sürede çeşitli kanallarla örnekleme ulaşıp, geriye dönüşün kolaylıkla sağlanması

- Toplanılan verilerin yorumlanmasının kolay olması

Yapılan bu çalışmada anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Bu özellikler; katılımcıların cinsiyeti, eğitim durumu, yaş dağılımı, en çok hizmet aldıkları liman adı, liman ziyaret sıklığı, liman kullanıcısı olarak faaliyet gösterilen alan, görev yeri olarak en çok zaman geçirilen alan, limandan kaç yıldır hizmet aldıkları ve firmanın toplam konteyner elleçleme hacmi şeklinde sorulardır.

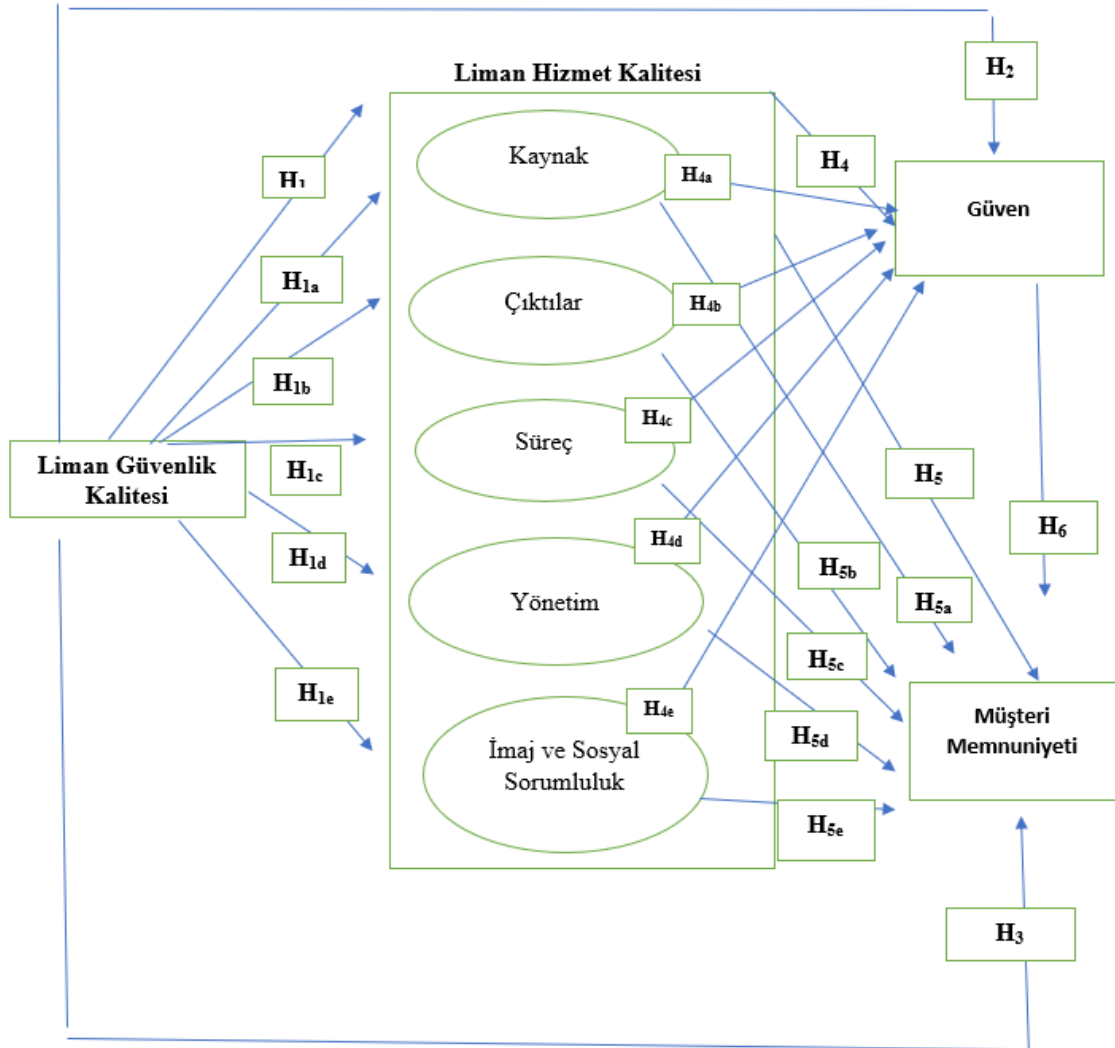
Anket formunun ikinci bölümünde liman güvenlik kalitesini test etmek amacıyla 11 ifade (Chang ve Thai, 2016) kullanılırken, liman hizmet kalitesini ölçmek için beş alt boyut üzerinden değerlendirme yapılmıştır. Bu alt boyutlardan kaynağı ölçmek için 5 ifade, çıktılarını ölçmek için 7 ifade, süreci ölçmek için 4 ifade, yönetimi ölçmek için 6 ifade ve imaj ve sosyal sorumluluğu ölçmek için 7 ifade kullanılmıştır (Yeo vd., 2015). Ayrıca güveni ölçmek için 6 ifade (Ergen, 2013) ve müşteri memnuniyetini ölçmek için 5 ifade (Yeo vd., 2015) kullanılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçek ifadeleri liman güvenlik kalitesi ölçeği hariç katılımcılara “1” kesinlikle katılmıyorum ve “5” kesinlikle katılıyorum olmak üzere beşli likert tipi ölçek ifadeleri yöneltilmiştir. Liman güvenlik kalitesi ölçeğinde ise “1” hiç iyileştirmiyor ve “5” çok iyileştiriyor olmak üzere beşli likert tipi ölçek ifadeleri katılımcılara yöneltilmiştir. Anket formunda yer alan ölçeklere ilişkin ifadeler alanda uzman beş kişiyle istişare edilerek gözden geçirilmiştir. Ek olarak araştırmada kullanılan anket formu kullanılmadan önce 100 kişilik bir grup üzerinde pilot teste tabi tutulmuştur. Analiz sonucunda ölçek ifadelerinin Cronbach Alpha güvenilirlik katsayıları hesaplanmış ve tüm ölçeklere ait güvenilirlik katsayıları 0.70’den yüksek (Hair vd., 2019) sonuç vermiştir. Bu nedenle mevcut anket formunda herhangi bir değişikliğe gidilmeden veri toplama süreci başlatılmıştır.

### **3.2. Yöntem**

Yapılan bu araştırmanın modeli görgül araştırmalardan ve kuramdan yola çıkılarak oluşturulmuştur. Araştırmanın modelinde de görüldüğü üzere; liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi ve boyutlarına, liman güvenlik kalitesinin güvene, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının

güvene, liman hizmet kalitesinin ve boyutlarının müşteri memnuniyetine etkisinin araştırılması planlanmaktadır.



Şekil 3.1. Araştırmanın modeli

### 3.3. Evren ve Örneklem

Evren, araştırmanın probleminin etkisi altında bulunan, bilgi toplamak amacıyla üzerinde gözlem yapılan, ortak özellikteki her türlü canlı ve cansız elemanları içeren ana küttedir (Ekiz vd., 2007: 81).

Bu araştırmanın evrenini, Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alan gümrük müşavirleri, forwarder, nakliyeciler, gemi acenteleri vd. oluşturmaktadır. Araştırma, değişkenlerini ölçmek için geliştirilen ifadeler ve bu sayede toplanan bilgilerle

sınırlandırılacaktır. Anakütle'nin %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik bir hata payı dikkate alınarak (Sekaran, 1992: 253), örneklem büyüklüğü hesap edilmiştir. Sonuç olarak, bu araştırma da örneklemin evreni temsil etmesi beklenmektedir.

Veriler Eylül 2022 ile Eylül 2023 tarihleri arasında toplanmıştır. İlk olarak pilot çalışma için Akdeniz konteyner limanından hizmet alan liman kullanıcılarına bir ön yazı ile hem e-maile hem de surveey.com sitesinde online oluşturulan anketin linki paylaşarak doldurmaları istenmiştir. İlk etapta 100 liman hizmeti kullanıcısı dönüş sağlamıştır. Bu sayede pilot çalışma yapılmış ve esas çalışmaya geçilmiştir. Esas çalışma için Akdeniz konteyner limanından hizmet alan kullanıcı sayısı fazla olan firmalar telefon ile aranarak çalışmanın öneminden bahsedilerek destekleri istenmiştir. Bu sayede toplanan 407 anketten 399 tanesinin kullanılabilir olduğuna karar verilerek analizlere başlanmıştır.

### **3.4. Veri Analiz Yöntemi**

Pazarlama alanında son yıllarda yaygın olarak kullanılan ve güncel bir değerlendirme tekniği olması nedeniyle araştırma hipotezleri PLS-SEM'i (kısmi en küçük kareler-yapısal eşitlik modeli) ile test edilmiştir (Ali vd., 2018). PLS-SEM, model değerlendirme noktasında esnek bir yapıya sahiptir ve tüm analiz aşamalarını bir arada gerçekleştirmektedir (Ringle vd., 2015). Ayrıca veri dağılımının normalliğini hesaplamayı gerektirmemektedir (Hair vd., 2019). PLS-SEM hesaplamasını yapabilmek için Smart PLS programı kullanılmıştır. Kısmi en küçük kareler yöntemini kullanma imkanı sunmasının yanı sıra formatif ölçek tipleri ve formatif-reaktif ölçek tiplerini bir arada ölçme imkanı sağlaması nedeniyle seçilmiştir. Zira bu çalışmada birincil ve ikincil düzey olmak üzere iki yapısal bir model analize tabi tutulmaktadır.

Smart PLS istatistik programında öncelikle ikincil düzey araştırma modelinin analizleri gerçekleştirilmiştir. Bu bağlamda ölçüm modeli analizleri (geçerlilik ve güvenilirlik analizleri), yapısal model analizleri (belirleme katsayısı, etki büyüklüğü vb.) ve hipotezlerin testi için yapısal eşitlik modeli analizleri uygulanmıştır. İkinci olarak liman hizmet kalitesi ölçeği genel ortalama üzerinden değerlendirilmiş ve birincil düzey araştırma modeli analizleri gerçekleştirilmiştir. Birincil düzey araştırma modelinin testleri ikincil düzey araştırma modelinde olduğu gibi ilerlemiştir. Birincil düzey araştırma modelinin testi aşamasında hiyerarşik bileşen modeli (HCM) (Sarstedt vd.,

2019) kullanılmıştır. Birincil düzey yapıları ölçmek için farklı yöntemler bulunmaktadır. Bu araştırmada yol analizi esnasında daha anlamlı sonuçlar verdiği için “iki-aşamalı yaklaşım” (two-stage approach) (Hair vd., 2019) kullanılmıştır. İki-aşamalı yaklaşım ise ikiye ayrılmaktadır. Bu yaklaşımlardan ayrık iki aşamalı yaklaşım (disjoint two-stage approach) (Agarwal ve Karahanna, 2000) liman hizmet kalitesinin alt boyutlarını ifadesi olarak kullanılmasına imkan tanıdığı ve ana ölçek ile alt ölçeklerin reflektif (yansıtıcı) özellik gösterdiği için kullanılmıştır. Dolayısıyla bu araştırmada liman hizmet kalitesi alt boyutları birincil düzey araştırma modeli analizinde indikatör (ifade) görevi üstlenmektedir.

### **3.5. Araştırmanın Ölçekleri**

#### **3.5.1. Liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti ölçekleri**

Bu ölçekler için yapılan araştırmalar sonucu Liman Güvenlik kalitesi için Chang ve Thai'nin (2016) yapmış oldukları çalışmadaki ölçeğin; liman hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti için ise Yeo ve diğerlerinin (2015) yaptıkları çalışmadaki kullanılan ölçeklerin, bu çalışma için uygun olacağı düşünülmüştür. Ölçeklerin orijinalinin İngilizce olması sebebi ile Türkçe'ye çevrilme ihtiyacı doğmuştur. Türkçe'ye çevrilmesi için alanında uzman bir profesör, dört doçent ve bir doktor öğretim üyesinden yardım istenmiş ve ölçekler Türkçe'ye çevrilmiştir. Türkçe çeviriler bu akademisyenlerden ikisi tarafından İngilizceye çevirmeleri istenmiş ve yapılan çevirilerin büyük oranda tutarlılık gösterdiği belirlenmiştir. Dolayısıyla anketin uygun bir biçimde çevirisinin yapıldığına karar verilmiştir. Ölçek için cevaplar, 5'li Likert ölçeği ile alınmıştır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum), (1=Hiç iyileştirmiyor, 5=Çok iyileştiriyor).

#### **3.5.2. Güven ölçeği**

Bu ölçek Ergen (2013) tarafından yapılan çalışma “Algılanan Lojistik Hizmet Düzeyi ile Marka Sadakati Arasındaki İlişki: E-Ticaret Alanında Bir araştırma” çalışmasından alınmış olup ölçek orijinalinde Türkçe olduğu için, sadece küçük

uyarlamalar yapılarak ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek de 5'li Likert ölçeğidir ve toplam beş ifadeden oluşmaktadır (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum).

### 3.6. Pilot Uygulama

Ön test olarak da bilinen pilot test, yeni geliştirilen bir ölçekte kullanılacak maddelerin, hem kendi içinde hem de bütün şekilde değerlendirmesidir. Yapılan pilot uygulama sayesinde ölçekteki maddelerin anlaşılıp anlaşılmadığı ve verilebilecek cevapların yeterli olup olmadığı kontrol edilebilmektedir. Pilot testlerin yeni geliştirilecek ölçeklerde denemesinin yanı sıra daha önceden test edilmiş ölçeklerde de uygulanması tavsiye edilmektedir. Çalışmanın uygulanacağı farklı örneklerde farklı etkilerin görülmesi muhtemeldir (De Vaus, 2002: 147).

Pilot test ile bir maddeye verilen yanıtların benzerliği maddelerin anlaşılabilirliği ve maddelerin doğru faktöre yüklenmesi veya cevap verilmesi gibi sorunlara araştırmanın başında önlem alınabilir (Çetindaş, 2018: 86).

Çalışmanın pilot testi, De Vaus (2002: 151)'in önerdiği biçimde örneklemden alınan daha küçük bir örneklem üzerinde yapılarak ölçeğin geçerlilik ve güvenilirliğine bakılmıştır ve sonuçlar Çizelge 3.1'de verilmiştir.

**Çizelge 3.1.** Pilot çalışmaya ilişkin ölçek değerleri

Ölçekler	Cronbach Alpha	KMO
<b>Liman Hizmet Kalitesi</b>		
Kaynak	,869	,751
Çıktı	,918	,905
Süreç	,912	,837
Yönetim	,945	,899
İmaj ve Sorumluluk	,932	,889
Memnuniyet	,932	,882
Güven	,937	,897
Liman Güvenlik Kalitesi	,965	,898

Çizelge 3.1'de de görüldüğü üzere çalışmada kullanılan değişkenlerin KMO değerinin iyi ve mükemmel değerler arasında olduğu (>750) belirlenmiştir. Cronbach Alpha değerinin de (>800) üzerinde olduğu belirlenmiştir.

## 4. BULGULAR VE YORUM

Çalışmanın bu bölümünde, seçilen örnekleme oluşturan liman kullanıcılarının bazı demografik özellikleri incelenmiş ve frekans analizine yer verilmiştir. Ardından Smart PLS programında analizler yapılmış olup sonuçlar raporlanmıştır.

### 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Yönelik Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanlara yönelik demografik özellikler incelenmiştir. Elde edilen veriler Çizelge 4.1’de detaylı olarak gösterilmektedir. Katılımcılara en çok hizmet aldıkları liman sorulduğunda %52.6’sı Mersin limanı, %24.3’ü İskenderun limanı ve %12.5’i Antalya limanı ve %10.5’i hangi limandan hizmet aldıklarını belirtmemişlerdir. Katılımcılara kullandıkları limanı iş takibi amacıyla ne sıklıkta ziyaret ettikleri sorulmuştur. Katılımcıların %34.6’sı günlük, %23.6’sı aylık, %23.3’ü yıllık ve %18.5’i haftalık ziyaret ettiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılara firmada görev yerlerini en çok zaman geçirdikleri yer açısından belirtmeleri istendiğinde, %41.1’i daha çok sahada, %38.8’i daha çok ofiste ve %20.1’i her ikisinde de eşit düzeyde vakit geçirdiklerini belirtmişlerdir. Katılımcılara eğitim düzeyleri sorulmuştur. Buna göre 40.4’ü lisans, %24.8’i ön lisans, %23.6’sı lise, %5.5’i ilköğretim ve %0.3’ü doktora mezunu olduklarını ifade etmişlerdir.

**Çizelge 4.1.** Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulgular

Demografik özellikler		N	%
En çok hizmet aldığınız limanı belirtiniz	Mersin limanı	210	52,6
	İskenderun limanı	97	24,3
	Antalya limanı	50	12,5
	Belirtilmemiş	42	10,5
Kullandığınız limanın iş takibi amacıyla ne sıklıkta ziyaret ediyorsunuz?	Günlük	138	34,6
	Haftalık	74	18,5
	Aylık	94	23,6
	Yıllık	93	23,3
Liman kullanıcısı olarak faaliyet gösterdiğiniz alan aşağıdakilerden hangisidir?	Gümrük müşavirliği	174	43,6
	Forwarder/nakliyecisi	146	36,6
	Gemi acentesi	26	6,5
	Gözetim	24	6,0
	Diğer	29	7,3
Firmadaki görev yerinizi en çok zaman geçirdiğiniz yer açısından belirtiniz?	Daha çok sahadayım	164	41,1
	Daha çok ofisteyim	155	38,8
	Her ikisi de eşit	80	20,1

**Çizelge 4.1 (devam).** Katılımcıların demografik özelliklerine yönelik bulgular

Demografik özellikler		N	%
Eğitim durumunuz nedir?	İlköğretim	22	5,5
	Lise	94	23,6
	On lisans	99	24,8
	Lisans	161	40,4
	Yüksek lisans	22	5,5
	Doktora	1	,3
Kaç yaşındasınız?	18-25	27	6,8
	26-33	111	27,8
	34-41	118	29,6
	42-49	123	30,8
	50 yaş ve üzeri	20	5,0
Cinsiyet	Kadın	66	16,5
	Erkek	333	83,5

Katılımcıların yaş aralıkları sorulduğunda, %30.8'i 42-49, %29.6'sı 34-41, %27.8'i 26-33, %6.8'i 18-25 yaş aralığında olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %5'i ise 50 yaş ve üzeri olduklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %83.5'i erkek iken %16.5'i kadındır.

Katılımcılara buldukları firmada kaç kişinin çalıştığına yönelik bir soru iletilmiştir. Bazı katılımcılar bu soruya cevap vermiş ancak bazı katılımcılar bilgisi olmadığını ifade etmiştir. Ek olarak katılımcılara firmalarından kaç yıldır hizmet almakta oldukları sorulmuştur. Bir yıldan az cevabını veren katılımcıların oranı %0.5 iken benzer şekilde 40 yıldır cevabını verenlerin oranı %0.5'tir.

#### 4.2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere Yönelik Frekans Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında liman güvenlik kalitesi (LGKalite), liman hizmet kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti (Memnuniyet) ölçekleri kullanılmıştır. Liman hizmet kalitesi; kaynak, çıktılar, süreç, yönetim ve imaj/sosyal sorumluluk olmak üzere beş alt boyut üzerinden değerlendirilmiştir. Araştırma kapsamında her bir ölçeğe yönelik katılımcıların vermiş oldukları yanıtların yüzde dilimleri, sayıları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma verileri tablolar halinde sunulmuştur.

Araştırmada ilk olarak liman güvenlik kalitesi ölçeğine ilişkin ifadelerle katılımcıların vermiş olduğu yanıtların yüzdeler dilimleri, sayıları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve Çizelge 4.2'de gösterilmiştir.

**Çizelge 4.2.** Katılımcıların liman güvenlik kalitesi ifadelerine verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Teknolojik güvenlik olanaklarının kullanılması (ör. RFID, müdahalesiz konteyner denetimi)	Hiç iyileştirmiyor	11	2,8	3,9248	,87360
	İyileştirmiyor	15	3,8		
	Etkisi yok	57	14,3		
	İyileştiriyor	226	56,6		
	Çok iyileştiriyor	90	22,6		
Bilgi güvenliği sistemi imkânlarının kullanılması (ör. EDI elektronik veri değişimi)	Hiç iyileştirmiyor	7	1,8	3,9699	,80769
	İyileştirmiyor	14	3,5		
	Etkisi yok	52	13,0		
	İyileştiriyor	237	59,4		
	Çok iyileştiriyor	89	22,3		
Fiziksel güvenlik imkânlarının kullanımı (ör. CCTV: güvenlik kamerası)	Hiç iyileştirmiyor	6	1,5	4,0702	,77010
	İyileştirmiyor	9	2,3		
	Etkisi yok	42	10,5		
	İyileştiriyor	236	59,1		
	Çok iyileştiriyor	106	26,6		
Güvenlik hizmeti konusunda profesyonel bilgiye sahip liman çalışanları	Hiç iyileştirmiyor	10	2,5	3,9449	,88651
	İyileştirmiyor	21	5,3		
	Etkisi yok	45	11,3		
	İyileştiriyor	228	57,1		
	Çok iyileştiriyor	95	23,8		
Güvenlik işlemleri ile uğraşırken profesyonel davranış sergileyen liman çalışanları	Hiç iyileştirmiyor	11	2,8	3,9248	,88219
	İyileştirmiyor	17	4,3		
	Etkisi yok	54	13,5		
	İyileştiriyor	226	56,6		
	Çok iyileştiriyor	91	22,8		
Güvenlik sorunlarıyla ilgilenme konusunda istekli olan liman çalışanları	Hiç iyileştirmiyor	13	3,3	3,9173	,93275
	İyileştirmiyor	22	5,5		
	Etkisi yok	47	11,8		
	İyileştiriyor	220	55,1		
	Çok iyileştiriyor	97	24,3		
Hızlı kargo tarayıcılarının kullanımı	Hiç iyileştirmiyor	14	3,5	3,9173	,91919
	İyileştirmiyor	18	4,5		
	Etkisi yok	48	12,0		
	İyileştiriyor	226	56,6		
	Çok iyileştiriyor	93	23,3		
Güvenlik belgelerini kontrol etmek için uygulanan hızlı prosedürler	Hiç iyileştirmiyor	11	2,8	3,9148	,88978
	İyileştirmiyor	19	4,8		
	Etkisi yok	53	13,3		
	İyileştiriyor	226	56,6		
	Çok iyileştiriyor	90	22,6		
Güvenlik prosedürlerindeki herhangi bir soruna hızlı yanıt verilmesi	Hiç iyileştirmiyor	13	3,3	3,9474	,90489
	İyileştirmiyor	17	4,3		
	Etkisi yok	45	11,3		
	İyileştiriyor	227	56,9		
	Çok iyileştiriyor	97	24,3		
Kargoların taranması için sıkı prosedürlerin uygulanması	Hiç iyileştirmiyor	9	2,3	3,9724	,85757
	İyileştirmiyor	17	4,3		
	Etkisi yok	47	11,8		
	İyileştiriyor	229	57,4		
	Çok iyileştiriyor	97	24,3		
Güvenlik belgelerinin kontrolünde sıkı prosedürlerin uygulanması	Hiç iyileştirmiyor	10	2,5	3,9799	,85337
	İyileştirmiyor	12	3,0		
	Etkisi yok	53	13,3		
	İyileştiriyor	225	56,4		
	Çok iyileştiriyor	99	24,8		

Katılımcıların liman güvenlik kalitesi ölçeğine ait ifadelere vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Fiziksel güvenlik imkânlarının kullanımı (ör. CCTV: güvenlik kamerası)*” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Güvenlik belgelerini kontrol etmek için uygulanan hızlı prosedürler*” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.07-3.91 aralığındadır.

Araştırmada ikinci olarak liman hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin ifadelere katılımcıların vermiş olduğu yanıtların yüzdelik dilimleri, sayıları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Liman hizmet kalitesi alt boyutlarından ilk olarak kaynak alt boyutuna yönelik analiz yapılmış ve Çizelge 4.3’te sunulmuştur.

**Çizelge 4.3.** Katılımcıların kaynak ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Kullandığımız liman her zaman ihtiyaçlarımızı karşılayacak donanıma ve olanaklara sahiptir	Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3	3,9198	,88174
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Kararsızım	49	12,3		
	Katılıyorum	228	57,1		
	Kesinlikle katılıyorum	90	22,6		
Kullandığımız liman ekipman ve tesisleri moderndir ve her zaman düzgün çalışır.	Kesinlikle katılmıyorum	8	2,0	3,9198	,89025
	Katılmıyorum	25	6,3		
	Kararsızım	52	13,0		
	Katılıyorum	220	55,1		
	Kesinlikle katılıyorum	94	23,6		
Kullandığımız liman güçlü ve stabil bir finansal istikrara sahiptir.	Kesinlikle katılmıyorum	5	1,3	4,0602	,81838
	Katılmıyorum	16	4,0		
	Kararsızım	44	11,0		
	Katılıyorum	219	54,9		
	Kesinlikle katılıyorum	115	28,8		
Kullandığımız liman mükemmel sevkiyat kaydı tutma ve izleme kabiliyetine sahiptir.	Kesinlikle katılmıyorum	6	1,5	4,0426	,82101
	Katılmıyorum	19	4,8		
	Kararsızım	33	8,3		
	Katılıyorum	235	58,9		
	Kesinlikle katılıyorum	106	26,6		
Kullandığımız liman rıhtımlar, tersaneler, depolar, dağıtım merkezleri ve hinterlant bağlantı ağları gibi mükemmel fiziksel altyapıya sahiptir.	Kesinlikle katılmıyorum	11	2,8	3,9198	,93432
	Katılmıyorum	27	6,8		
	Kararsızım	44	11,0		
	Katılıyorum	218	54,6		
	Kesinlikle katılıyorum	99	24,8		

Katılımcıların liman hizmet kalitesinin alt boyutu olan kaynak ölçeğine ait ifadelere vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip

ifade “Kullandığımız liman güçlü ve stabil bir finansal istikrara sahiptir.” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifadeler “Kullandığımız liman ekipman ve tesisleri moderndir ve her zaman düzgün çalışır.”, “Kullandığımız liman her zaman ihtiyaçlarımızı karşılayacak donanıma ve olanaklara sahiptir.” ve “Kullandığımız liman rıhtımlar, tersaneler, depolar, dağıtım merkezleri ve hinterlant bağlantı ağları gibi mükemmel fiziksel altyapıya sahiptir.” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.06-3.91 aralığındadır.

Liman hizmet kalitesi alt boyutlarından ikinci olarak çıktılar alt boyutuna yönelik analiz yapılmış ve Çizelge 4.4’te sunulmuştur.

**Çizelge 4.4.** Katılımcıların çıktılar ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Kullandığımız liman her zaman hızlı hizmet vermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	23	5,8	3,7794	1,05215
	Katılmıyorum	28	7,0		
	Kararsızım	52	13,0		
	Katılıyorum	207	51,9		
	Kesinlikle katılıyorum	89	22,3		
Kullandığımız liman her zaman güvenilir bir şekilde hizmet vermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	7	1,8	4,0301	,88772
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Kararsızım	40	10,0		
	Katılıyorum	210	52,6		
	Kesinlikle katılıyorum	119	29,8		
Kullandığımız liman her zaman tutarlı bir şekilde hizmet vermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3	3,9048	,92206
	Katılmıyorum	30	7,5		
	Kararsızım	46	11,5		
	Katılıyorum	219	54,9		
	Kesinlikle katılıyorum	95	23,8		
Kullandığımız liman gemilerimizin/sevkiyatlarımızın her zaman emniyetini ve güvenliğini sağlar.	Kesinlikle katılmıyorum	8	2,0	4,0426	,88578
	Katılmıyorum	22	5,5		
	Kararsızım	34	8,5		
	Katılıyorum	216	54,1		
	Kesinlikle katılıyorum	119	29,8		
Kullandığımız liman fatura ve ilgili belgeleri her zaman hatasız üretir.	Kesinlikle katılmıyorum	6	1,5	4,0301	,83522
	Katılmıyorum	19	4,8		
	Kararsızım	40	10,0		
	Katılıyorum	226	56,6		
	Kesinlikle katılıyorum	108	27,1		

**Çizelge 4.4 (devam).** Katılımcıların çıktılar ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Kullandığımız liman her zaman rekabetçi hizmet fiyatı sunmaktadır.	Kesinlikle katılmıyorum	21	5,3	3,7895	1,05420
	Katılmıyorum	33	8,3		
	Kararsızım	47	11,8		
	Katılıyorum	206	51,6		
	Kesinlikle katılıyorum	92	23,1		
Kullandığımız liman hizmet gereksinimlerimizi her zaman ve istediğimiz her yerde karşılayabilir.	Kesinlikle katılmıyorum	14	3,5	3,8622	,98151
	Katılmıyorum	28	7,0		
	Kararsızım	55	13,8		
	Katılıyorum	204	51,1		
	Kesinlikle katılıyorum	98	24,6		

Katılımcıların liman hizmet kalitesinin alt boyutu olan çıktılar ölçeğine ait ifadeler vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman gemilerimizin/sevkiyatlarımızın her zaman emniyetini ve güvenliğini sağlar.” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Kullandığımız liman her zaman hızlı hizmet vermektedir.*” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.04-3.77 aralığındadır.

Liman hizmet kalitesi alt boyutlarından üçüncü olarak süreç alt boyutuna yönelik analiz yapılmış ve Çizelge 4.5’te sunulmuştur.

**Çizelge 4.5.** Katılımcıların süreç ölçeğine ait ifadelerine verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Kullandığımız liman personelleri, ihtiyaçlarımızı karşılama konusunda her zaman profesyonel tutum ve davranış sergilemektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	11	2,8	3,9048	,93290
	Katılmıyorum	26	6,5		
	Kararsızım	50	12,5		
	Katılıyorum	215	53,9		
	Kesinlikle katılıyorum	97	24,3		
Kullandığımız liman personelleri, sorularımıza ve taleplerimize her zaman hızlı bir şekilde cevap vermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	3,9223	,91414
	Katılmıyorum	20	5,0		
	Kararsızım	51	12,8		
	Katılıyorum	220	55,1		
	Kesinlikle katılıyorum	96	24,1		
Kullandığımız liman personelleri, ihtiyaçlarımızı ve gereksinimlerimizi her zaman iyi bilir.	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	3,8847	,93601
	Katılmıyorum	25	6,3		
	Kararsızım	53	13,3		
	Katılıyorum	216	54,1		
	Kesinlikle katılıyorum	93	23,3		
Kullandığımız liman müşteri hizmetlerinde kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır.	Kesinlikle katılmıyorum	6	1,5	4,0251	,85324
	Katılmıyorum	19	4,8		
	Kararsızım	47	11,8		
	Katılıyorum	214	53,6		
	Kesinlikle katılıyorum	113	28,3		

Katılımcıların liman hizmet kalitesinin alt boyutu olan süreç ölçeğine ait ifadelere vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman müşteri hizmetlerinde kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır.” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman personelleri, ihtiyaçlarımızı ve gereksinimlerimizi her zaman iyi bilir.” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.02-3.88 aralığındadır.

Liman hizmet kalitesi alt boyutlarından dördüncü olarak yönetim alt boyutuna yönelik analiz yapılmış ve Çizelge 4.6’da sunulmuştur.

**Çizelge 4.6.** Katılımcıların yönetim ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler	N	%	A.O.	S.S.	
Kullandığımız liman operasyonları ve yönetiminde kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır.	Kesinlikle katılmıyorum	6	1,5	3,9925	,86381
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Kararsızım	45	11,3		
	Katılıyorum	219	54,9		
Kullandığımız liman operasyonlarda ve yönetimde yüksek düzeyde verimlilik sergilemektedir.	Kesinlikle katılıyorum	106	26,6	3,9524	,88269
	Kesinlikle katılmıyorum	8	2,0		
	Katılmıyorum	24	6,0		
	Kararsızım	45	11,3		
Kullandığımız liman yönetim, özel durumlarla başa çıkma dâhil her zaman iyi bilgi ve yetkinlik sergilemektedir.	Katılıyorum	224	56,1	3,9098	,89772
	Kesinlikle katılıyorum	98	24,6		
	Kesinlikle katılmıyorum	11	2,8		
	Katılmıyorum	19	4,8		
Kullandığımız liman yönetimi ihtiyaçlarımızı ve gereksinimlerimizi her zaman iyi anladığını göstermektedir.	Kararsızım	57	14,3	3,8997	,95105
	Katılıyorum	220	55,1		
	Kesinlikle katılıyorum	92	23,1		
	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0		
Kullandığımız liman her zaman hizmetleri hakkında geri bildirimlerimizi alır ve bunları iyileştirme yaparken kullanır.	Katılmıyorum	29	7,3	3,8195	,98098
	Kararsızım	43	10,8		
	Katılıyorum	218	54,6		
	Kesinlikle katılıyorum	97	24,3		
Kullandığımız liman müşteri odaklı çalışma ve yönetim süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	16	4,0	3,8546	,99189
	Katılmıyorum	30	7,5		
	Kararsızım	43	10,8		
	Katılıyorum	217	54,4		
Kullandığımız liman müşteri odaklı çalışma ve yönetim süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.	Kesinlikle katılıyorum	93	23,3		

Katılımcıların liman hizmet kalitesinin alt boyutu olan yönetim ölçeğine ait ifadelerle vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman operasyonları ve yönetiminde kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır.” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman her zaman hizmetleri hakkında geri bildirimlerimizi alır ve bunları iyileştirme yaparken kullanır.” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 3.99-3.81 aralığındadır.

Liman hizmet kalitesi alt boyutlarından beşinci olarak imaj ve sosyal sorumluluk alt boyutuna yönelik analiz yapılmış ve Çizelge 4.7’de sunulmuştur.

**Çizelge 4.7.** Katılımcıların imaj ve sosyal sorumluluk ölçeğine ait ifadelerle verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler	N	%	A.O.	S.S.	
Kullandığımız liman diğer limanlar ve kara taşımacılığı hizmet sağlayıcıları ile iyi ilişkiler göstermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3	3,7794	1,05215
	Katılmıyorum	22	5,5		
	Kararsızım	53	13,3		
	Katılıyorum	226	56,6		
	Kesinlikle katılıyorum	89	22,3		
Kullandığımız liman piyasada güvenilirlik konusunda olumlu bir üne sahiptir	Kesinlikle katılmıyorum	10	2,5	4,0301	,88772
	Katılmıyorum	16	4,0		
	Kararsızım	40	10,0		
	Katılıyorum	217	54,4		
	Kesinlikle katılıyorum	116	29,1		
Kullandığımız liman her zaman operasyonlara ve iş güvenliğine önem vermektedir	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	3,9048	,92206
	Katılmıyorum	14	3,5		
	Kararsızım	39	9,8		
	Katılıyorum	221	55,4		
	Kesinlikle katılıyorum	113	28,3		
Kullandığımız liman operasyonların ve iş güvenliğinin kaydını iyi bir şekilde tutmaktadır.	Kesinlikle katılmıyorum	13	3,3	4,0426	,88578
	Katılmıyorum	17	4,3		
	Kararsızım	36	9,0		
	Katılıyorum	221	55,4		
	Kesinlikle katılıyorum	112	28,1		
Kullandığımız liman çalışanlarına ve diğer paydaşlarına karşı sosyal sorumluluklarını iyi bir şekilde taşımaktadır.	Kesinlikle katılmıyorum	10	2,5	4,0301	,83522
	Katılmıyorum	15	3,8		
	Kararsızım	45	11,3		
	Katılıyorum	221	55,4		
	Kesinlikle katılıyorum	108	27,1		
Kullandığımız liman her zaman çevreye duyarlı operasyonlara önem vermektedir.	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	3,7895	1,05420
	Katılmıyorum	16	4,0		
	Kararsızım	51	12,8		
	Katılıyorum	217	54,4		
	Kesinlikle katılıyorum	103	25,8		
Kullandığımız limanda çevre yönetim sistemi mevcuttur	Kesinlikle katılmıyorum	10	2,5	3,8622	,98151
	Katılmıyorum	15	3,8		
	Kararsızım	53	13,3		
	Katılıyorum	217	54,4		
	Kesinlikle katılıyorum	104	26,1		

Katılımcıların liman hizmet kalitesinin alt boyutu olan imaj ve sosyal sorumluluk ölçeğine ait ifadelerle vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik

ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman operasyonların ve iş güvenliğinin kaydını iyi bir şekilde tutmaktadır.” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “Kullandığımız liman diğer limanlar ve kara taşımacılığı hizmet sağlayıcıları ile iyi ilişkiler göstermektedir.” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.04-3.77 aralığındadır.

Araştırmada üçüncü olarak güven ölçeğine ilişkin ifadelere katılımcıların vermiş olduğu yanıtların yüzdeler, sayıları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve Çizelge 4.8’de gösterilmiştir.

**Çizelge 4.8.** Katılımcıların güven ölçeğine ait ifadelere verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler	N	%	A.O.	S.S.	
Kullandığımız liman güvenilirlidir.	Kesinlikle katılmıyorum	14	3,5	4,0100	,92963
	Katılmıyorum	16	4,0		
	Kararsızım	38	9,5		
	Katılıyorum	215	53,9		
	Kesinlikle katılıyorum	116	29,1		
Kullandığımız liman güvenlik özellikleri yeterlidir.	Kesinlikle katılmıyorum	14	3,5	3,9950	,92425
	Katılmıyorum	14	3,5		
	Kararsızım	45	11,3		
	Katılıyorum	213	53,4		
	Kesinlikle katılıyorum	113	28,3		
Kullandığımız limanda yaptığım işlemler güvenlidir.	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	4,1078	,89998
	Katılmıyorum	13	3,3		
	Kararsızım	31	7,8		
	Katılıyorum	207	51,9		
	Kesinlikle katılıyorum	136	34,1		
Kullandığımız liman söz ve taahhütleri yerine getirilir.	Kesinlikle katılmıyorum	15	3,8	4,0226	,95212
	Katılmıyorum	15	3,8		
	Kararsızım	41	10,3		
	Katılıyorum	203	50,9		
	Kesinlikle katılıyorum	125	31,3		
Kullandığımız liman özel bilgilerim korunur.	Kesinlikle katılmıyorum	12	3,0	4,0777	,89470
	Katılmıyorum	13	3,3		
	Kararsızım	34	8,5		
	Katılıyorum	213	53,4		
	Kesinlikle katılıyorum	127	31,8		
Kullandığımız liman iyi bir itibara sahiptir.	Kesinlikle katılmıyorum	10	2,5	4,0902	,88646
	Katılmıyorum	16	4,0		
	Kararsızım	32	8,0		
	Katılıyorum	211	52,9		
	Kesinlikle katılıyorum	130	32,6		

Katılımcıların güven ölçeğine ait ifadelere vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Kullandığımız limanda yaptığımız işlemler güvenlidir.*” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Kullandığımız liman güvenlik özellikleri yeterlidir.*” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.10-3.99 aralığındadır.

Araştırmada dördüncü ve son olarak müşteri memnuniyeti ölçeğine ilişkin ifadeler katılımcıların vermiş olduğu yanıtların yüzdelik dilimleri, sayıları, aritmetik ortalamaları ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve Çizelge 4.9’da gösterilmiştir.

**Çizelge 4.9.** Katılımcıların müşteri memnuniyeti ölçeğine ait ifadelerle verdikleri yanıtlara yönelik bulgular

İfadeler		N	%	A.O.	S.S.
Kullandığımız limanın tesis, ekipman ve diğer altyapı imkanlarından memnunuz.	Kesinlikle katılmıyorum	16	4,0	3,8571	,96008
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Kararsızım	51	12,8		
	Katılıyorum	221	55,4		
	Kesinlikle katılıyorum	88	22,1		
Kullandığımız limanın yönetim ve çalışanlarından memnunuz.	Kesinlikle katılmıyorum	19	4,8	3,8496	,97581
	Katılmıyorum	23	5,8		
	Kararsızım	41	10,3		
	Katılıyorum	232	58,1		
	Kesinlikle katılıyorum	84	21,1		
Kullandığımız limanın hizmet kalitesinden memnunuz.	Kesinlikle katılmıyorum	16	4,0	3,8922	,95418
	Katılmıyorum	22	5,5		
	Kararsızım	43	10,8		
	Katılıyorum	226	56,6		
	Kesinlikle katılıyorum	92	23,1		
Kullandığımız limanın hizmetlerini kendi iş ortaklarımıza önereceğiz.	Kesinlikle katılmıyorum	20	5,0	3,9023	,99141
	Katılmıyorum	20	5,0		
	Kararsızım	37	9,3		
	Katılıyorum	224	56,1		
	Kesinlikle katılıyorum	98	24,6		
Kullandığımız limanın hizmetlerini kullanmaya devam edeceğiz.	Kesinlikle katılmıyorum	9	2,3	4,0802	,83491
	Katılmıyorum	12	3,0		
	Kararsızım	34	8,5		
	Katılıyorum	227	56,9		
	Kesinlikle katılıyorum	117	29,3		

Katılımcıların müşteri memnuniyeti ölçeğine ait ifadelerle vermiş oldukları yanıtlar incelendiğinde en yüksek aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Kullandığımız limanın hizmetlerini kullanmaya devam edeceğiz.*” olurken, en düşük aritmetik ortalamaya sahip ifade “*Kullandığımız limanın yönetim ve çalışanlarından*

memnunuz.” olmuştur. Ölçeğe ait ortalamalar genel olarak incelendiğinde 4.08-3.84 aralığındadır.

### 4.3. Araştırma Modelinde Yer Alan Ölçeklere Yönelik Geçerlik Analizi Sonuçları

Araştırma modelinde yer alan ölçeklerin yapı geçerliliğini tespit etmek için doğrulayıcı faktör analizi sonuçları incelenmiştir. Her bir ölçeğe yönelik doğrulayıcı faktör analizi sonuçları detaylı bir şekilde sunulmuştur. Liman güven kalitesi ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Çizelge 4.10’da verilmektedir.

**Çizelge 4.10.** Liman güven kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

İfadeler	Faktör yükleri
LGKalite1 <- LGKalite	0,839
LGKalite10 <- LGKalite	0,880
LGKalite11 <- LGKalite	0,860
LGKalite2 <- LGKalite	0,846
LGKalite3 <- LGKalite	0,796
LGKalite4 <- LGKalite	0,883
LGKalite5 <- LGKalite	0,891
LGKalite6 <- LGKalite	0,896
LGKalite7 <- LGKalite	0,876
LGKalite8 <- LGKalite	0,927
LGKalite9 <- LGKalite	0,913

Liman güvenlik kalitesi ölçeğine ait her bir ifadenin faktör yükleri incelendiğinde en yüksek yükün 0.927 ve en düşük faktör yükünün ise 0.796 olduğu saptanmıştır. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0.50’nin üzerinde olduğu için (Kaiser, 1974) yapı geçerliliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Liman hizmet kalitesi ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Çizelge 4.11’de verilmektedir.

**Çizelge 4.11.** Liman hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

İfadeler	Faktör yükleri
Ciktılar1 <- Çiktılar	0,874
Ciktılar2 <- Çiktılar	0,891
Ciktılar3 <- Çiktılar	0,896
Ciktılar4 <- Çiktılar	0,835
Ciktılar5 <- Çiktılar	0,810
Ciktılar6 <- Çiktılar	0,816
Ciktılar7 <- Çiktılar	0,894
ImajSS1 <- ImajSS	0,840
ImajSS2 <- ImajSS	0,907
ImajSS3 <- ImajSS	0,905

**Çizelge 4.11 (devam).** Liman hizmet kalitesi ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

<b>İfadeler</b>	<b>Faktör yükleri</b>
ImajSS4 <- ImajSS	0,904
ImajSS5 <- ImajSS	0,893
ImajSS6 <- ImajSS	0,897
ImajSS7 <- ImajSS	0,870
Kaynak1 <- Kaynak	0,887
Kaynak2 <- Kaynak	0,879
Kaynak3 <- Kaynak	0,841
Kaynak4 <- Kaynak	0,863
Kaynak5 <- Kaynak	0,885
Surec1 <- Süreç	0,910
Surec2 <- Süreç	0,923
Surec3 <- Süreç	0,932
Surec4 <- Süreç	0,883
Yonetim1 <- Yönetim	0,874
Yonetim2 <- Yönetim	0,924
Yonetim3 <- Yönetim	0,919
Yonetim4 <- Yönetim	0,932
Yonetim5 <- Yönetim	0,913
Yonetim6 <- Yönetim	0,911

Liman hizmet kalitesi ölçeği alt boyutlarına ait her bir ifadenin faktör yükleri incelendiğinde en yüksek yükün 0.932 ve en düşük faktör yükünün ise 0.810 olduğu saptanmıştır. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0.50'nin üzerinde olduğu için (Kaiser, 1974) yapı geçerliliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Güven ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları detaylı olarak Çizelge 4.12'de verilmektedir.

**Çizelge 4.12.** Güven ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

<b>İfadeler</b>	<b>Faktör yükleri</b>
Guven1 <- Güven	0,905
Guven2 <- Güven	0,925
Guven3 <- Güven	0,937
Guven4 <- Güven	0,907
Guven5 <- Güven	0,876
Guven6 <- Güven	0,917

Güven ölçeğine ait her bir ifadenin faktör yükleri incelendiğinde en yüksek yükün 0.937 ve en düşük faktör yükünün ise 0.876 olduğu saptanmıştır. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0.50'nin üzerinde olduğu için (Kaiser, 1974) yapı geçerliliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Müşteri memnuniyeti ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Çizelge 4.13'te verilmektedir.

**Çizelge 4.13.** Müşteri memnuniyeti ölçeği doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

İfadeler	Faktör yükleri
Memnuniyet1 <- Memnuniyet	0,922
Memnuniyet2 <- Memnuniyet	0,893
Memnuniyet3 <- Memnuniyet	0,944
Memnuniyet4 <- Memnuniyet	0,929
Memnuniyet5 <- Memnuniyet	0,868

Müşteri memnuniyeti ölçeğine ait her bir ifadenin faktör yükleri incelendiğinde en yüksek yükün 0.944 ve en düşük faktör yükünün ise 0.868 olduğu saptanmıştır. Tüm ifadelerin faktör yükleri 0.50'nin üzerinde olduğu için (Kaiser, 1974) yapı geçerliliği olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırma modelinde kullanılan ölçeklerin uyum geçerliliğini test etmek amacıyla bütünlük güvenirlik (BG) ve ortalama açıklanan varyans (OAV) değerleri hesaplanmıştır. Tüm ölçeklerin bütünlük güvenirlik ve ortalama açıklanan varyans değerleri Çizelge 4.14'te gösterilmektedir.

**Çizelge 4.14.** Ölçeklerin uyum geçerliliği analizi sonuçları

Ölçekler	Bütünlük Güvenirlik (rho_a)	Bütünlük Güvenirlik (rho_c)	Ortalama Açıklanan Varyans
Çıktılar	0,944	0,952	0,740
Güven	0,960	0,967	0,830
İmaj ve sosyal sorumluluk	0,956	0,963	0,789
Kaynak	0,922	0,940	0,759
Liman güvenlik kalitesi	0,970	0,973	0,764
Müşteri memnuniyeti	0,951	0,961	0,831
Süreç	0,933	0,952	0,832
Yönetim	0,960	0,968	0,833

Bütünlük güvenirlik sonuçlarını hesaplamak için rho\_a (Dijkstra ve Henseler, 2015) ve rho\_c (Bagozzi ve Yi, 1988) değerleri hesaplanmıştır. Yapılan analiz sonucunda tüm ölçeklerin rho\_a değerleri 0.70'in üzerinde çıkmıştır. Ek olarak rho\_c değerleri 0.60'ın üzerinde sonuç vermiştir. Ayrıca ortalama açıklanan varyans değerleri 0.50'nin üzerinde (Fornell ve Larcker, 1981) sonuç vermiştir. Böylelikle ölçeklerin uyum geçerliliği şartını sağladıkları tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin ayırım geçerliliğini tespit etmek için Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT) skorları hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.15'te detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.15.** Ölçeklerin ayırım geçerliliği analizi sonuçları (Heterotrait monotrait ratio)

Ölçekler	Çıktılar	Güven	İmaj ve sosyal sorumluluk	Kaynak	Liman güvenlik kalitesi	Müşteri memnuniyeti	Süreç
Çıktılar							
Güven	0,859						
İmaj ve sosyal sorumluluk	0,924	0,926					
Kaynak	0,960	0,830	0,868				
Liman güvenlik kalitesi	0,835	0,860	0,854	0,804			
Müşteri memnuniyeti	0,909	0,919	0,919	0,883	0,858		
Süreç	0,939	0,841	0,912	0,906	0,869	0,905	
Yönetim	0,957	0,872	0,958	0,912	0,839	0,937	0,954

HTMT analizi sonuçları incelendiğinde tüm ölçeklerin HTMT değerleri 1.0'in altında (Ramayah vd., 2017) sonuç vermiştir. Dolayısıyla ölçeklerin ayırım geçerliliği şartını sağladığı saptanmıştır. Ayırım geçerliliği için ek olarak çapraz yük değerleri hesaplanmıştır. Çapraz yük değerleri ölçeklere ait her bir ifadenin korelasyon yüklerinin kendi aralarındaki değerleri üzerinden hesaplama yapmaktadır. İfadelerin kendi aralarındaki korelasyon yüklerinin diğer ifadelerle olan korelasyon yüklerinden yüksek olması beklenmektedir. Bu şart sağlandığında ayırım geçerliliğinden söz edilebilmektedir (Hair vd., 2019). Çapraz yük değerlerine ilişkin sonuçlar Çizelge 4.16'da detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.16.** Ölçeklerin ayırım geçerliliği analizi sonuçları (Çapraz yük değerleri)

İfadeler	Çıktılar	Güven	İmaj SS	Kaynak	LG Kalitesi	Memnuniyet	Süreç	Yönetim
Ciktilar1	<b>0,874</b>	0,658	0,731	0,804	0,674	0,775	0,803	0,793
Ciktilar2	<b>0,891</b>	0,781	0,817	0,807	0,704	0,758	0,761	0,811
Ciktilar3	<b>0,896</b>	0,686	0,747	0,814	0,702	0,762	0,765	0,816
Ciktilar4	<b>0,835</b>	0,779	0,810	0,765	0,730	0,728	0,721	0,777
Ciktilar5	<b>0,810</b>	0,665	0,690	0,690	0,616	0,648	0,685	0,684
Ciktilar6	<b>0,816</b>	0,604	0,675	0,723	0,641	0,695	0,735	0,750
Ciktilar7	<b>0,894</b>	0,744	0,800	0,785	0,741	0,808	0,825	0,845
Güven1	0,715	<b>0,905</b>	0,785	0,679	0,747	0,770	0,682	0,712
Güven2	0,756	<b>0,925</b>	0,830	0,713	0,754	0,813	0,709	0,776
Güven3	0,740	<b>0,937</b>	0,817	0,724	0,747	0,792	0,712	0,751
Güven4	0,796	<b>0,907</b>	0,824	0,739	0,771	0,821	0,775	0,807
Güven5	0,718	<b>0,876</b>	0,776	0,679	0,747	0,781	0,717	0,765
Güven6	0,751	<b>0,917</b>	0,823	0,728	0,774	0,814	0,754	0,763
İmajSS1	0,810	0,706	<b>0,840</b>	0,756	0,686	0,772	0,760	0,836
İmajSS2	0,765	0,834	<b>0,907</b>	0,711	0,728	0,772	0,749	0,813
İmajSS3	0,790	0,833	<b>0,905</b>	0,726	0,765	0,780	0,765	0,795
İmajSS4	0,812	0,841	<b>0,904</b>	0,732	0,784	0,784	0,781	0,809
İmajSS5	0,773	0,770	<b>0,893</b>	0,717	0,718	0,783	0,765	0,826
İmajSS6	0,770	0,798	<b>0,897</b>	0,731	0,739	0,796	0,784	0,830
İmajSS7	0,740	0,731	<b>0,870</b>	0,693	0,692	0,755	0,749	0,794

**Çizelge 4.16 (devam).** Ölçeklerin ayırım geçerliliği analizi sonuçları (Çapraz yük değerleri)

İfadeler	Çıktılar	Güven	İmaj SS	Kaynak	LG Kalitesi	Memnuniyet	Süreç	Yönetim
<b>Kaynak1</b>	0,797	0,687	0,727	<b>0,887</b>	0,694	0,736	0,764	0,767
<b>Kaynak2</b>	0,811	0,700	0,729	<b>0,879</b>	0,688	0,762	0,761	0,775
<b>Kaynak3</b>	0,722	0,652	0,664	<b>0,841</b>	0,615	0,644	0,638	0,669
<b>Kaynak4</b>	0,749	0,680	0,683	<b>0,863</b>	0,643	0,699	0,731	0,733
<b>Kaynak5</b>	0,819	0,679	0,742	<b>0,885</b>	0,670	0,758	0,763	0,791
<b>LGKalite1</b>	0,696	0,704	0,703	0,700	<b>0,839</b>	0,709	0,723	0,721
<b>LGKalite10</b>	0,753	0,778	0,786	0,702	<b>0,880</b>	0,778	0,771	0,754
<b>LGKalite11</b>	0,647	0,714	0,703	0,608	<b>0,860</b>	0,659	0,686	0,664
<b>LGKalite2</b>	0,641	0,670	0,672	0,656	<b>0,846</b>	0,692	0,684	0,681
<b>LGKalite3</b>	0,597	0,624	0,627	0,605	<b>0,796</b>	0,596	0,623	0,603
<b>LGKalite4</b>	0,702	0,730	0,713	0,643	<b>0,883</b>	0,702	0,719	0,696
<b>LGKalite5</b>	0,675	0,722	0,714	0,646	<b>0,891</b>	0,718	0,720	0,693
<b>LGKalite6</b>	0,739	0,752	0,754	0,665	<b>0,896</b>	0,733	0,743	0,743
<b>LGKalite7</b>	0,728	0,692	0,689	0,684	<b>0,876</b>	0,761	0,717	0,708
<b>LGKalite8</b>	0,747	0,783	0,755	0,710	<b>0,927</b>	0,782	0,778	0,750
<b>LGKalite9</b>	0,748	0,798	0,781	0,682	<b>0,913</b>	0,774	0,774	0,760
<b>Memnuniyet1</b>	0,825	0,793	0,808	0,791	0,754	<b>0,922</b>	0,792	0,843
<b>Memnuniyet2</b>	0,742	0,763	0,771	0,697	0,707	<b>0,893</b>	0,743	0,779
<b>Memnuniyet3</b>	0,815	0,804	0,818	0,794	0,782	<b>0,944</b>	0,805	0,859
<b>Memnuniyet4</b>	0,816	0,835	0,832	0,760	0,771	<b>0,929</b>	0,819	0,842
<b>Memnuniyet5</b>	0,721	0,801	0,755	0,725	0,743	<b>0,868</b>	0,718	0,750
<b>Surec1</b>	0,821	0,710	0,766	0,771	0,744	0,779	<b>0,910</b>	0,826
<b>Surec2</b>	0,799	0,723	0,785	0,766	0,738	0,797	<b>0,923</b>	0,815
<b>Surec3</b>	0,817	0,706	0,778	0,762	0,770	0,774	<b>0,932</b>	0,841
<b>Surec4</b>	0,774	0,765	0,811	0,770	0,766	0,756	<b>0,883</b>	0,813
<b>Yonetim1</b>	0,800	0,778	0,838	0,768	0,756	0,809	0,843	<b>0,874</b>
<b>Yonetim2</b>	0,849	0,777	0,851	0,816	0,768	0,839	0,856	<b>0,924</b>
<b>Yonetim3</b>	0,837	0,758	0,834	0,764	0,741	0,809	0,820	<b>0,919</b>
<b>Yonetim4</b>	0,840	0,779	0,836	0,785	0,740	0,813	0,815	<b>0,932</b>
<b>Yonetim5</b>	0,818	0,729	0,816	0,786	0,713	0,813	0,798	<b>0,913</b>
<b>Yonetim6</b>	0,844	0,761	0,840	0,782	0,717	0,816	0,810	<b>0,911</b>

Çapraz yük değerleri incelendiğinde her ölçeğe ait ifadeler arası korelasyon yüklerinin diğer ifadelerle olan korelasyon yüklerinden daha yüksek olduğu (Hair vd., 2019) sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda ayırım geçerliliğinin olduğu ifade edilebilir.

Araştırma modelinin uyum değerleri hesaplanmıştır. Bunun için standartlaştırılmış ortalama hataların karekökü (SRMR), normlaştırılmış uyum indeksi (NFI), d\_ULS, d\_G ve ki-kare değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen bulgular Çizelge 4.17’de detaylı olarak gösterilmektedir.

**Çizelge 4.17.** Ölçeklerin model uyum iyiliği analizi sonuçları

Uyum İyiliği Kriterleri	Sonuçlar
SRMR	0,040
d_ ULS	2,145
d_ G	2,477
Ki-kare	5125,221
NFI	0,824

Yapılan analiz sonucunda SRMR değeri 0.08'den düşük (0.040) olarak çıktığı için kabul edilmiştir (Hu ve Bentler, 1999). İkinci olarak NFI değeri 0.80'in üzerinde olduğu için kabul edilmiştir (Byrne, 1994). d\_ ULS ve d\_ G değerleri 0.05'ten yüksek çıktığı için kabul edilmiştir (Dijkstra ve Henseler, 2015). Ek olarak ki-kare değeri 5125.221 olarak sonuç vermiştir. Tüm bu değerler kapsamında araştırmamızın model uyum iyiliği değerlerinin iyi sonuç verdiği tespit edilmiştir.

#### **4.4. Araştırma Modelinde Yer Alan Ölçeklere Yönelik Güvenirlik Analizi Sonuçları**

Araştırma modelinin güvenirlilik katsayısını hesaplamak için Cronbach Alpha güvenirlilik katsayısı hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.18'de detaylı olarak gösterilmektedir.

**Çizelge 4.18.** Ölçeklerin güvenirlilik analizi sonuçları

Ölçekler	Cronbach's Alpha
Çıktılar	0,941
Güven	0,959
İmaj ve sosyal sorumluluk	0,955
Kaynak	0,921
Liman güvenlik kalitesi	0,969
Müşteri memnuniyeti	0,949
Süreç	0,933
Yönetim	0,960

Güvenirlilik analizi sonuçlarına göre tüm ölçeklerin güvenirlilik katsayıları 0.70'in üzerinde çıkmıştır. Dolayısıyla ölçeklerin iyi bir güvenirlilik katsayısına sahip olduğu (Hair vd., 2019) söylenebilir.

#### 4.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklere İlişkin Yapısal Model Analizi Sonuçları

Araştırma modelinde yer alan ölçeklerin arasında çoklu bağlantı sorunu olup olmadığını belirlemek için Outer VIF (Variance Inflation Factor) değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.19’da detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.19.** Outer VIF değerlerine ilişkin analizi sonuçları

İfadeler	VIF
Ciktilar1	3,760
Ciktilar2	4,148
Ciktilar3	3,850
Ciktilar4	2,909
Ciktilar5	2,450
Ciktilar6	2,752
Ciktilar7	4,045
Guven1	4,686
Guven2	5,340
Guven3	5,890
Guven4	4,246
Guven5	3,357
Guven6	4,670
ImajSS1	2,723
ImajSS2	4,567
ImajSS3	5,385
ImajSS4	5,063
ImajSS5	3,885
ImajSS6	4,491
ImajSS7	3,788
Kaynak1	3,121
Kaynak2	3,067
Kaynak3	2,425
Kaynak4	2,793
Kaynak5	3,070
LGKalite1	4,109
LGKalite10	4,653
LGKalite11	3,992
LGKalite2	4,753
LGKalite3	2,818
LGKalite4	4,556
LGKalite5	5,411
LGKalite6	5,544
LGKalite7	3,830
LGKalite8	6,933
LGKalite9	6,397
Memnuniyet1	4,395
Memnuniyet2	3,530
Memnuniyet3	5,735
Memnuniyet4	4,607
Memnuniyet5	2,851
Surec1	3,639
Surec2	3,941
Surec3	4,294
Surec4	2,772
Yonetim1	3,361
Yonetim2	4,987
Yonetim3	4,919
Yonetim4	5,550
Yonetim5	4,961
Yonetim6	4,798

Yapılan analiz sonucunda ölçeklere ait ifadelerin outerVIF değerlerinin 10.00'ın altında olduğu saptanmıştır. Böylelikle ölçek ifadeleri arasında çoklu bağlantı sorunu olmadığı (Topal vd., 2010) tespit edilmiştir.

Araştırma modeline ilişkin ikinci olarak belirleme katsayıları (R2) hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.20'de detaylı olarak gösterilmektedir.

**Çizelge 4.20.** Belirleme katsayısı değerlerine ilişkin analizi sonuçları

Bağımlı değişkenler	R <sup>2</sup>	Düzeltilmiş R <sup>2</sup>
Çıktılar	0,641	0,640
Güven	0,824	0,821
İmaj ve sosyal sorumluluk	0,678	0,677
Kaynak	0,578	0,577
Müşteri memnuniyeti	0,864	0,862
Süreç	0,685	0,684
Yönetim	0,657	0,656

Yapılan analiz sonucunda bağımsız değişkenlerin çıktıları açıklama oranı 0.64, güveni açıklama oranı 0.82, imaj ve sosyal sorumluluğu açıklama oranı 0.67, kaynağı açıklama oranı 0.57, müşteri memnuniyetini açıklama oranı 0.86, süreci açıklama oranı 0.68 ve yönetimi açıklama oranı ise 0.65'tir. Bu değerler 0.50'nin üzerinde olduğu için açıklama oranlarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma modeline ilişkin üçüncü olarak etki büyüklüğü (f2) hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.21'de detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.21.** Etki düzeyi değerlerine ilişkin analizi sonuçları

Hipotezler	f <sup>2</sup>
Çıktılar -> Güven	0,001
Çıktılar -> Memnuniyet	0,001
Güven -> Memnuniyet	0,155
İmajSS -> Güven	0,275
İmajSS -> Memnuniyet	0,000
Kaynak -> Güven	0,011
Kaynak -> Memnuniyet	0,010
LGKalite -> Çıktılar	1,782
LGKalite -> Güven	0,139
LGKalite -> İmajSS	2,103
LGKalite -> Kaynak	1,371
LGKalite -> Memnuniyet	0,015
LGKalite -> Süreç	2,173
LGKalite -> Yönetim	1,914
Süreç -> Güven	0,007
Süreç -> Memnuniyet	0,005
Yönetim -> Güven	0,000
Yönetim -> Memnuniyet	0,088

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, LGKalite= Liman güvenlik kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

Yapılan analiz sonucunda en yüksek etki büyüklüğü liman güvenlik kalitesinin sürece (2.173), imaj ve sosyal sorumluluğa (2.103), yönetime (1.914), çıktılara (1.782) ve kaynağa (1.371) etkisi çıkmıştır. Diğer yandan çıktılarının güvene ve müşteri memnuniyetine, imaj ve sosyal sorumluluğun müşteri memnuniyetine ve yönetimin güvene etki düzeyi yoktur.

#### 4.6. Yapısal Eşitlik Modeli Analiz Sonuçları

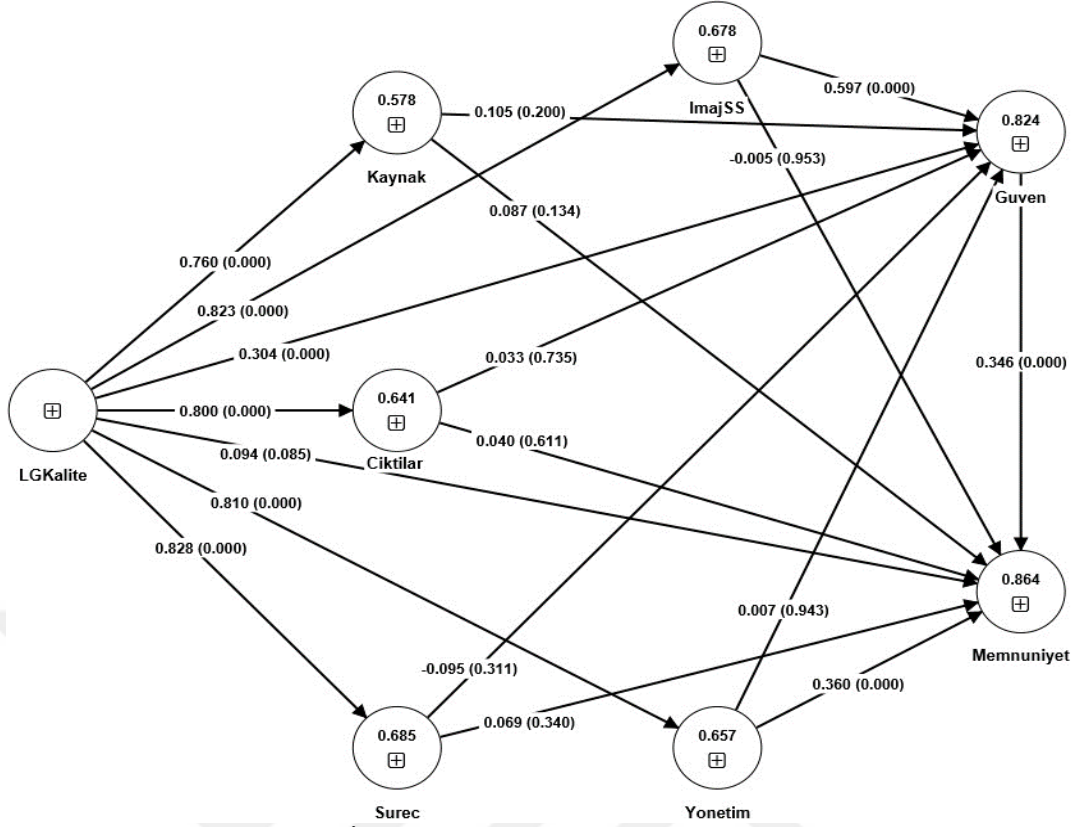
Araştırma hipotezlerini test etmek için yapısal eşitlik modeli analizi uygulanmıştır. Hipotezlere yönelik sonuçlar Çizelge 4.22’de detaylı olarak gösterilmektedir.

**Çizelge 4.22.** Hipotezlere yönelik yol analizi sonuçları

No	Hipotezler	Beta	A.O.	S.S.	t-değeri	p-değeri
H <sub>1a</sub>	LGKalite -> Kaynak	0,760	0,761	0,035	21,848	0,000***
H <sub>1b</sub>	LGKalite -> Çıktılar	0,800	0,801	0,027	29,582	0,000***
H <sub>1c</sub>	LGKalite -> Süreç	0,828	0,827	0,024	34,292	0,000***
H <sub>1d</sub>	LGKalite -> Yönetim	0,810	0,811	0,026	30,788	0,000***
H <sub>1e</sub>	LGKalite -> İmajSS	0,823	0,824	0,026	31,623	0,000***
H <sub>2</sub>	LGKalite -> Güven	0,304	0,298	0,071	4,264	0,000***
H <sub>3</sub>	LGKalite -> Memnuniyet	0,094	0,094	0,055	1,723	0,085
H <sub>4a</sub>	Kaynak -> Güven	0,105	0,107	0,082	1,282	0,200
H <sub>4b</sub>	Çıktılar -> Güven	0,033	0,032	0,099	0,338	0,735
H <sub>4c</sub>	Süreç -> Güven	-0,095	-0,087	0,094	1,013	0,311
H <sub>4d</sub>	Yönetim -> Güven	0,007	0,003	0,104	0,072	0,943
H <sub>4e</sub>	İmajSS -> Güven	0,597	0,600	0,090	6,624	0,000***
H <sub>5a</sub>	Kaynak -> Memnuniyet	0,087	0,086	0,058	1,500	0,134
H <sub>5b</sub>	Çıktılar -> Memnuniyet	0,040	0,044	0,078	0,508	0,611
H <sub>5c</sub>	Süreç -> Memnuniyet	0,069	0,071	0,072	0,955	0,340
H <sub>5d</sub>	Yönetim -> Memnuniyet	0,360	0,355	0,103	3,500	0,000***
H <sub>5e</sub>	İmajSS -> Memnuniyet	-0,005	-0,002	0,087	0,059	0,953
H <sub>6</sub>	Güven -> Memnuniyet	0,346	0,344	0,084	4,131	0,000***

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, LGKalite= Liman güvenli kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

Analiz sonucunda liman güvenlik kalitesinin çıktılar (0.800, p=0.000), imaj ve sosyal sorumluluk (0.823, p=0.000), kaynak (0.760, p=0.000), süreç (0.828, p=0.000), yönetim (0.810, p=0.000) ve güven (0.304, p=0.000) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır. Dolayısıyla H<sub>1a</sub>, H<sub>1b</sub>, H<sub>1c</sub>, H<sub>1d</sub>, H<sub>1e</sub> ve H<sub>2</sub> hipotezleri desteklenmektedir. Ancak liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyeti (0.094, p<0.085) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi yoktur. Dolayısıyla H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmemektedir.



**Şekil 4.1.** İkincil düzey araştırma modeli sonuçları

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, LGKalite= Liman güvenlik kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

Yapılan analiz sonucunda kaynağın güven (0.105,  $p < 0.311$ ) ve müşteri memnuniyeti (0.087,  $p < 0.134$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda  $H_{4a}$  ve  $H_{5a}$  hipotezleri desteklenmemiştir. Çıktıların güven (0.033,  $p < 0.338$ ) ve müşteri memnuniyeti (0.040,  $p < 0.611$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda  $H_{4b}$  ve  $H_{5b}$  hipotezleri desteklenmemiştir. Sürecin güven (-0.095,  $p < 0.200$ ) ve müşteri memnuniyeti (0.069,  $p < 0.340$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Sonuç olarak  $H_{4c}$  ve  $H_{5c}$  hipotezleri desteklenmemiştir. Yönetimin müşteri memnuniyeti (0.360,  $p = 0.000$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi varken güven (0.007,  $p < 0.943$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Böylelikle  $H_{5d}$  hipotezi desteklenirken  $H_{4d}$  hipotezi desteklenmemiştir. İmaj ve sosyal sorumluluğun güven (0.597,  $p = 0.000$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi varken müşteri memnuniyeti (-0.005,  $p < 0.953$ ) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı tespit edilmiştir. Böylelikle  $H_{4e}$  hipotezi desteklenirken  $H_{5e}$  hipotezi desteklenmemiştir.

Son olarak güvenin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda güvenin müşteri memnuniyeti (0.346,  $p = 0.000$ ) üzerinde pozitif yönde

anlamalı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda  $H_6$  hipotezi desteklenmiştir.

#### 4.7. Birincil Düzey Araştırma Modeli Güvenirlik ve Geçerlilik Sonuçları

Araştırmada liman hizmet kalitesinin alt boyutları dikkate alınarak ikincil düzey model değerlendirme gerçekleştirilmiştir. İkinci olarak liman hizmet kalitesi genel ortalamayla değerlendirilmiş, bu bağlamda araştırma modeli birincil düzeyde değerlendirilmiştir.

Liman hizmet kalitesi modelde kaynak, çıktılar, süreç, yönetim ve imaj ve sosyal sorumluluk olmak üzere beş ifadeden oluşmaktadır. Öncelikle liman hizmet kalitesi ölçeğinin doğrulayıcı faktör analizi değerleri incelenmiştir. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.23'te detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.23.** Liman hizmet kalitesi doğrulayıcı faktör analizi sonuçları

İfadeler	Faktör Yükleri
Çıktılar <- LHKalite	0.961
İmajSS <- LHKalite	0.943
Kaynak <- LHKalite	0.927
Süreç <- LHKalite	0.945
Yönetim <- LHKalite	0.968

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

Yapılan analiz sonucunda liman hizmet kalitesine ait ifadelerin 0.50'nin üzerinde faktör yüküne sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu bağlamda mevcut ifadelerle araştırmaya devam edilmiştir. İkinci olarak uyum geçerliliğini test etmek için liman hizmet kalitesi ölçeğine ait bütünleşik güvenilirlik ve ortalama açıklanan varyans değerleri incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda  $\rho_c$  0.978 ve  $\rho_a$  0.973 olarak hesaplanmıştır.  $\rho_c$  0.60'tan yüksek (Bagozzi ve Yi, 1988) ve  $\rho_a$  0.70'ten yüksek (Djisktra ve Henseler, 2015) değer verdiği için ölçeğin içsel tutarlılığı olduğu saptanmıştır. Ayrıca ortalama açıklanan varyans değeri 0.50'den (0.901) yüksek çıktığı için uyum geçerliliği olduğu saptanmıştır. Üçüncü olarak ölçeğin güvenilirliğini hesaplamak için Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı hesaplanmış ve 0.70'ten (0.972) yüksek çıktığı için iyi bir güvenilirlik katsayısına sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dördüncü olarak modelin ayırım geçerliliğini test etmek için Fornell Larcker Kriteri

hesaplanmıştır. Fornell Larcker Kriteri sonucu Çizelge 4.24'te detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.24.** Liman hizmet kalitesi Fornell Larcker Kriteri analizi sonuçları

Ölçekler	Güven	Liman güvenlik kalitesi	Liman hizmet kalitesi	Müşteri memnuniyeti
<b>Güven</b>	<b>0.911</b>			
Liman güvenlik kalitesi	0.831	<b>0.874</b>		
Liman hizmet kalitesi	0.867	0.847	<b>0.949</b>	
Müşteri memnuniyeti	0.877	0.825	0.909	<b>0.911</b>

**Not:** Koyu renkle gösterilen sayılar ortalama açıklanan varyansın karekökünü simgelemektedir.

Ölçeklerin ayırım geçerliliğini belirlemek için ortalama açıklanan varyansın karekökü değerleri hesaplanmıştır. Buna göre tüm ölçeklerin ortalama açıklanan varyans karekökü değerleri diğerleriyle olan korelasyon yüklerinden yüksek (Fornell ve Larcker, 1981) çıkmıştır. Ayırım geçerliliğinin sağlanmasını yapmak amacıyla ek olarak HTMT sonuçları irdelenmiştir. HTMT analizi sonuçları Çizelge 4.25'te detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.25.** Liman hizmet kalitesi HTMT analizi sonuçları

Ölçekler	Güven	Liman güvenlik kalitesi	Liman hizmet kalitesi	Müşteri memnuniyeti
<b>Güven</b>				
Liman güvenlik kalitesi	0.860			
Liman hizmet kalitesi	0.896	0.871		
Müşteri memnuniyeti	0.919	0.858	0.945	-

HTMT analizi sonuçları incelendiğinde tüm değerlerin 1.00'in altında olduğu saptanmıştır. Böylelikle ölçeklerin ayırım geçerliliği olduğu onaylanmıştır. Araştırma kapsamında modelin uyum iyiliği değerleri hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.26'da detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.26.** Ölçeklerin model uyum iyiliği analizi sonuçları

Uyum İyiliği Kriterleri	Sonuçlar
SRMR	0.038
d_ULS	0.534
d_G	0.865
Ki-kare	1.835.016
NFI	0.882

Yapılan analiz sonucunda SRMR değeri 0.08'den düşük (0.038) olarak çıktığı için kabul edilmiştir (Hu ve Bentler, 1999). İkinci olarak NFI değeri 0.80'in üzerinde (0.882) olduğu için kabul edilmiştir (Byrne, 1994). d\_ULS (0.534) ve d\_G (0.865) değerleri 0.05'ten yüksek çıktığı için kabul edilmiştir (Dijkstra ve Henseler, 2015). Ek olarak ki-kare değeri 1.835.016 olarak sonuç vermiştir. Tüm bu değerler kapsamında araştırmanın model uyum iyiliği değerlerinin iyi sonuç verdiği tespit edilmiştir.

#### 4.8. Birincil Düzey Araştırma Modeli Yapısal Model Analizi Sonuçları

Araştırma modelinde yer alan liman hizmet kalitesinin ilk olarak belirleme katsayısı incelenmiştir. Yapılan analiz sonucunda bağımsız değişkenler tarafından açıklanma oranı 0.717 olarak sonuç vermiştir. Diğer yandan güven 0.783 ve müşteri memnuniyeti 0.860 olarak hesaplanmıştır. Tüm değerler 0.50'nin üzerinde değer verdiği için bağımlı değişkenlerin açıklanma oranları yüksek olarak ifade edilebilir.

Ölçeklerin ikinci olarak etki büyüklüğü hesaplanmıştır. Elde edilen sonuçlar Çizelge 4.27'de detaylı olarak verilmektedir.

**Çizelge 4.27.** Ölçeklerin etki büyüklüğü analizi sonuçları

Hipotezler	$f^2$
Güven -> Müşteri memnuniyeti	0.164
Liman güvenlik kalitesi -> Güven	0.154
Liman güvenlik kalitesi -> Liman hizmet kalitesi	2.538
Liman güvenlik kalitesi -> Müşteri memnuniyeti	0.012
Liman hizmet kalitesi -> Güven	0.435
Liman hizmet kalitesi -> Müşteri memnuniyeti	0.435

Etki büyüklüğü analizi sonucuna göre en yüksek etkiye sahip hipotez liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesine etkisinde çıkmıştır. Diğer hipotezlerde ise 0.435 ile liman hizmet kalitesinin güven ve müşteri memnuniyetine etkisi yüksek çıkmıştır. En düşük etki düzeyi ise liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine olan etkisi üzerinde çıkmıştır.

#### 4.9. Birincil Düzey Araştırma Modeli Yapısal Eşitlik Modeli Analizi Sonuçları

Araştırma kapsamında birincil düzey araştırma modeline yönelik yol analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonuçları Çizelge 4.28'de detaylı olarak verilmektedir.

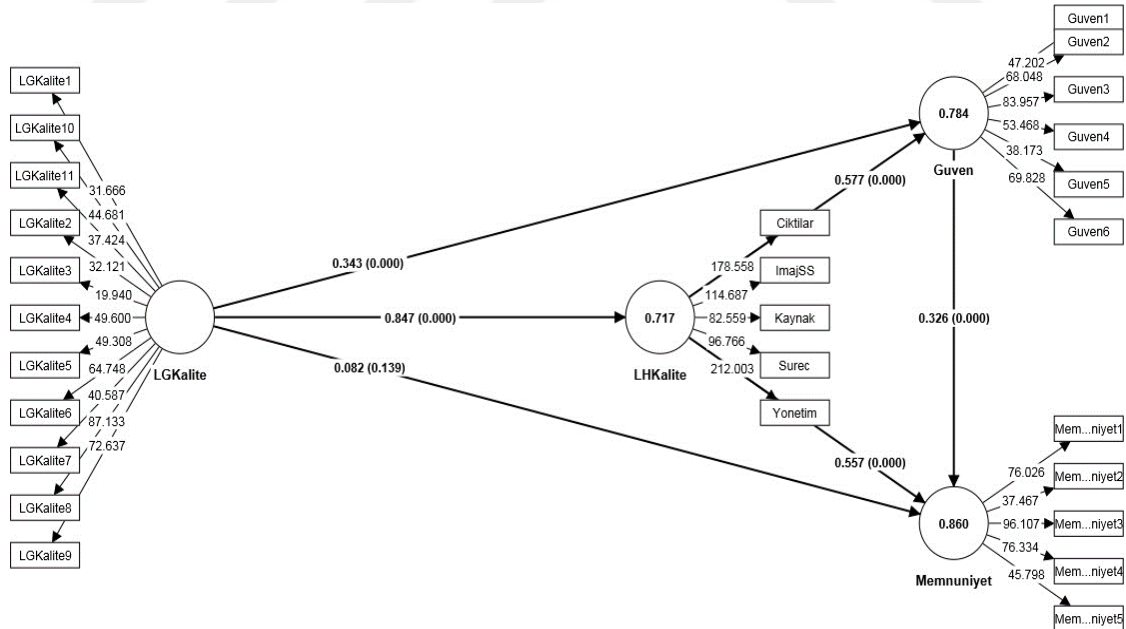
**Çizelge 4.28.** Birincil düzey hipotezlere yönelik yol analizi sonuçları

No	Hipotezler	Beta	A.O.	S.S.	t-değeri	p-değeri
H <sub>1</sub>	LGKalite -> LHKalite	0.847	0.847	0.024	35.529	0.000***
H <sub>2</sub>	LGKalite -> Güven	0.343	0.343	0.071	4.823	0.000***
H <sub>3</sub>	LGKalite -> Memnuniyet	0.082	0.082	0.055	1.481	0.139
H <sub>4</sub>	LHKalite -> Güven	0.577	0.576	0.068	8.515	0.000***
H <sub>5</sub>	LHKalite -> Memnuniyet	0.557	0.559	0.077	7.212	0.000***
H <sub>6</sub>	Güven -> Memnuniyet	0.326	0.324	0.085	3.858	0.000***

\*\*\*p<0.001

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, LGKalite= Liman güvenlik kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

Analiz sonucunda liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi (0.847, p=0.000) ve güven (0.343, p=0.000) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır. Bu bağlamda H<sub>1</sub> ve H<sub>2</sub> hipotezleri desteklenmektedir. Ancak liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyeti (0.082, p<0.000) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi yoktur. Dolayısıyla H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmemektedir. Ayrıca liman hizmet kalitesinin güven (0.577 p=0.000) ve müşteri memnuniyeti (0.557, p=0.000) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır. Bu bağlamda H<sub>4</sub> ve H<sub>5</sub> hipotezleri desteklenmektedir. Son olarak güvenin müşteri memnuniyeti (0.326, p=0.000) üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi vardır. Sonuç olarak H<sub>6</sub> hipotezi desteklenmektedir.



**Şekil 4.2.** Birincil düzey araştırma modeli sonuçları

İmajSS= İmaj ve sosyal sorumluluk, LHKalite= Liman hizmet kalitesi, LGKalite= Liman güvenlik kalitesi, Memnuniyet= Müşteri memnuniyeti

## 5. SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Bu bölümde, araştırmanın analiz sonuçlarına göre elde edilen veriler yorumlanmış olup benzer alanlarda çalışma yapacak araştırmacılara ve liman işletmecilerine yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Deniz yolu taşımacılığının bağlantı noktası olan limanlar, günümüz dünyasında, küresel ticaretin artmasına bağlı olarak, daha kapsamlı lojistik hizmetleri vermektedir. Rekabetin kaçınılmaz olduğu ticaret dünyasında lojistik merkez olan limanlar, hem sunulan hizmetler hem de uygulanan güvenlik önlemleri açısından stratejik roller üstlenmektedir. Bu çalışmada da liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesinin güven ve müşteri memnuniyetine etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu araştırmanın evreni olarak Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alan gümrük müşavirleri, forwarder, nakliyeciler, gemi acenteleri vd. seçilmiştir. Diğer bir ifadeyle araştırmanın evrenini Akdeniz Konteyner Limanlarından hizmet alan kullanıcılar oluşturmaktadır. Katılımcılardan elde edilen 399 anket formu SmartPLS programı ile analiz edilmiştir. Elde edilen analiz sonuçları şu şekildedir;

Çalışmada, ilk olarak  $H_1$  ile ifade edilen liman güvenlik kalitesinin, liman hizmet kalitesi üzerindeki etkisi analiz edilmiştir. Analiz sonucunda liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda  $H_1$  hipotezi desteklenmektedir. Bu sonuç literatür ile karşılaştırıldığında  $H_1$  ile ifade edilen liman güvenlik kalitesinin, liman hizmet kalitesi üzerindeki etkisi, Chang ve Thai (2016), Kaohsiung Limanı üzerine yaptıkları çalışmada da liman güvenlik kalitesinin liman hizmet kalitesi üzerine olumlu etkisi olduğu sonucunu elde etmişlerdir. Benzer şekilde sonuç elde eden Chan (2015) çalışmasında Singapur limanına yönelik yaptığı araştırma sonucunda güvenlik uygulamalarının liman hizmet kalitesine pozitif yönde anlamlı etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Ayrıca, liman güvenlik kalitesi ile liman hizmet kalitesinin alt boyutlarına etkisi de tek tek incelenmiş ve sırasıyla şu sonuçlar bulunmuştur; Liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesinin alt boyutlarından kaynak, çıktı, süreç, yönetim, imaj ve sosyal sorumluluk boyutlarını pozitif yönde anlamlı olarak etkilemektedir. Dolayısıyla,  $H_{1a}$ ,  $H_{1b}$ ,  $H_{1c}$ ,  $H_{1d}$ ,  $H_{1e}$  hipotezleri desteklenmektedir. Liman güvenlik kalitesinin iyi olması kaynakların (liman tesislerindeki donanım, ekipman vb.) daha etkin kullanılmasını sağlayacaktır. Ayrıca liman güvenlik kalitesi sadece dış güvenlik olmayıp geniş bir

kavramdır. Bundan dolayı çıktı süreci kapsamında bilgi ve belgelerin güvenliğini de kapsamaktadır. Dokümantasyon süreçlerinin hatasız ve teslimatların zamanında olmasını sağlayacaktır. Süreç boyutunun etkisi diğer boyutlara göre daha yüksek çıkmıştır. Limanın etkin güvenliği; hem liman çalışanları, hem tedarikçiler, hem de müşteriler açısından bütün işleyiş ve sürecin güvenli ve hızlı olmasını sağlayacaktır. Yönetim boyutu yönünden bakıldığında, liman güvenlik kalitesinin sorunsuz işleyişi yönetsel açıdan da rahatlık ve ekonomik faydalar sağlayacaktır. Liman güvenlik kalitesinin, imaj ve sosyal sorumluluk açısından etkisine bakıldığında ise boyutlar arasında süreç boyutundan sonraki önemli bir etkiye sahip olan boyut olduğu görülmüştür. Güvenli liman, çevresel ve iklimsel faydalar sunacaktır. Ayrıca, limanı rakipleri karşısında ön plana çıkararak, liman müşterileri için tercih sebeplerinden birisi olacaktır.

Yapılan analiz sonucu liman güvenlik kalitesi, güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilemiş olduğu görülmüştür. Böylece H<sub>2</sub> hipotezi desteklenmektedir. Liman güvenliği, çalışanların, ekipmanların, yüklerin korunması açısından çok önemlidir. Bu nedenle de liman güvenliğinin kaliteli bir şekilde sağlanması sonucunda hem çalışanlar hem tedarikçiler hem de müşteriler kendilerini güvende ve huzurlu hissedecektir. Bütün sektörlerde olduğu gibi limancılık sektöründe de güven önemli etkenlerden biridir.

Limn güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Dolayısıyla H<sub>3</sub> hipotezi desteklenmemektedir. Liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilememişinin sebepleri olarak şu hususların neden olduğu düşünülebilir. Liman güvenliği sağlanırken uyulması gereken bazı güvenlik prosedürleri veya güvenlik kuralları gerek çalışanlar, gerek tedarikçiler, gerekse müşteriler açısından gecikmelere, aksaklıklara ve ek maliyetlere (ardiye, demuraj, ek vergiler vb.) sebep olabileceği düşüncesinden dolayı, liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi olumlu olmamış olabilir. Bir başka ifade ile liman güvenliği limandan etkilenen herkes (çalışanlar, müşteriler, tedarikçiler vb.) açısından çok önemlidir ancak liman güvenliği sağlanırken gereksiz prosedürlerin uygulanması, gecikme ve ek bedellerin oluşumuna neden olabilmektedir. Bu sebeplerden dolayı müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu bir etki yapmadığı düşünülmektedir. Farklı bir bakış açısı ile ele alındığında liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu bir etki yapmaması, liman kullanıcılarının kullandıkları limanın güvenliğinin yetersiz olduğunu hissetmelerinden dolayı, memnun olmadıkları da düşünülebilir.

Limana hizmet kalitesinin, güven üzerindeki etkisine bakıldığında, liman hizmet kalitesinin güveni pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği görülmektedir. Böylece H<sub>4</sub> hipotezi desteklenmektedir. H<sub>4</sub> ile ifade edilen liman hizmet kalitesinin, güven üzerindeki etkisi, Cho ve Hu (2009), Boonlertvanich, (2019) çalışmalarının sonuçları ile desteklenmektedir. Liman hizmet kalitesinin alt boyutlarının, güven üzerindeki etkisi tek tek incelenmiş ve sırasıyla şu sonuçlara ulaşılmıştır. Analiz sonucu, kaynak, çıktı, süreç, yönetim boyutlarının, güven üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olmadığını göstermiştir. Dolayısıyla H<sub>4a</sub>, H<sub>4b</sub>, H<sub>4c</sub>, H<sub>4d</sub> hipotezleri desteklenmemektedir. Ancak imaj ve sosyal sorumluluğun güven üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle H<sub>4e</sub> hipotezi desteklenmektedir.

Limana hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi incelendiğinde, liman hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetini pozitif yönde anlamlı olarak etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durumda H<sub>5</sub> hipotezi desteklenmektedir. H<sub>5</sub> ile ifade edilen liman hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi, Yeo ve diğerleri (2015), Chang ve Thai (2016), Li ve diğerleri (2021), Sakhaei ve diğerlerinin (2014) çalışmalarının sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Limana hizmet kalitesinin alt boyutlarının, müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi tek tek incelenmiş ve sırasıyla aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır. Kaynak, çıktı, süreç, imaj ve sosyal sorumluluk boyutlarının müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi yoktur. Dolayısıyla H<sub>5a</sub>, H<sub>5b</sub>, H<sub>5c</sub>, H<sub>5e</sub> hipotezleri desteklenmemektedir. Ancak yönetimin, müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Böylelikle H<sub>5d</sub> hipotezi desteklenmektedir. Kaynak, çıktı, süreç, boyutlarının müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olmadığını yani H<sub>5a</sub>, H<sub>5b</sub>, H<sub>5c</sub>, hipotezleri ile yönetimin, müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu H<sub>5d</sub> hipotezi Yeo ve diğerleri (2015), Thai (2016) çalışmaları ile desteklenmektedir. Son olarak, güvenin müşteri memnuniyeti üzerinde pozitif yönde anlamlı bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda H<sub>6</sub> hipotezi desteklenmiştir. Güvenin, müşteri memnuniyetindeki etkisini ifade eden H<sub>6</sub> hipotezi, Söylemez ve Karahan (2020), Çilesiz ve Selçuk (2018) çalışmalarıyla uygunluk göstermektedir.

Limani kullanan bütün taraflar toplumun bir parçasıdır. Güvenlik bütün toplumlarda ve sektörlerde olduğu gibi limancılık sektöründe de en elzem ihtiyaçlardan birisidir. Liman güvenliği için kamera sistemi, kontrol sistemi, risk analizi vb. uygulamaların en etkin şekilde yapılması önem taşımaktadır. Liman kullanıcılarının

karşılaşılabilecekleri risk ve tehdit unsurlarının önlenmesi limanları daha güvenli hale getirecektir.

Liman güvenlik kalitesinin iyi bir şekilde sağlanması liman hizmet kalitesini artıracakını göstermektedir. Kaliteli liman hizmetlerinin sunulması, potansiyel müşterilerin limanı kullanmalarını sağlamanın yanı sıra mevcut müşterilerin de elde tutulmasında kritik öneme sahiptir. Ayrıca ithalatçı ve ihracatçı müşterilerin ürünlerini sağlam, zamanında ve ekonomik yönden ulaşmasında etkin rol oynayacaktır. Muhatap ve rakipler açısından bakıldığında, kaliteli liman hizmetinin sunulması gelişmişlik ve öne çıkma konusunda katkı sağlayacaktır. Liman hizmet kalitesi geliştikçe çalışanlar, tedarikçiler, müşteriler, gerek yurt içi gerek yurt dışı bütün paydaşlar fayda sağlayacaktır. Yani toplumsal ve sektörel her kesime katkısı olacaktır.

Limanlarda hizmet kalitesinin artırılmasına odaklanılmalıdır. Limanlarda sunulan hizmetin kalitesinin artırılmasına yönelik çalışmalar yapılması güvenin ve müşteri memnuniyetinin artırılmasına katkı sağlayacaktır. Limanlarda sosyal sorumluluk bilinciyle hareket edilmesi, insana ve çevreye zarar vermeyecek şekilde faaliyetlerin sürdürülmesi, ayrıca limanın imajını zedelememe düşüncesiyle hizmet verilmesi güveni artıracaktır. Liman yöneticilerinin, müşteri odaklı süreçlerin iyileştirilmesine odaklanmaları müşteri memnuniyetini artırarak ulusal ve bölgesel ekonomiye olumlu etkiler yapacaktır. Liman güvenlik kalitesinin ve liman hizmet kalitesinin artırılması, limanların deniz ticaretindeki gücünün ve uluslararası rekabete etkisinin önemini gözler önüne sermektedir. Ulusal ve uluslararası limancılık sektörüyle ilgili her türlü yenilik, kolaylık ve çevresel faydalar sağlayacak yöntem ve teknolojilerin güncel olarak takip edilmesi, liman güvenlik kalitesi ve liman hizmet kalitesi için kullanılması, çevresel ve ekonomik yönden etkin çalışma imkanı sunacaktır.

Yapılan bu araştırmanın bazı kısıtları vardır. Bu kısıtlardan ilkinin Akdeniz konteyner limanlarından hizmet alanlar oluşturmaktadır. Dolayısıyla çalışmanın başka limanlarda uygulanması ile farklı sonuçların elde edilmesi muhtemeldir. Ayrıca araştırma kapsamında kullanılan ölçekler; liman güvenlik kalitesi, liman hizmet kalitesi, güven ve müşteri memnuniyeti ölçekleri ile sınırlıdır. Araştırmaya farklı değişkenlerin eklenmesi ile farklı sonuçlar elde edilebilir.

Liman çalışanlarına güvenlik önlemleri ile ilgili eğitimler verilmesi liman hizmet kalitesinin artırılmasına katkı sağlayabilir. Liman güvenlik kalitesinin artırılması müşterilerin kullandıkları limana daha çok güven duymalarına etkin bir rol oynayacaktır.

Gelecek araştırmalara örnek olacak bu çalışma diğer limanların araştırılmasına katkı sağlayacaktır. Bu araştırmanın diğer limanlarda farklı değişkenlerde eklenerek yapılması önerilmektedir. Ayrıca liman güvenlik kalitesinin müşteri memnuniyetini olumlu yönde etkilemeyişinin sebepleri gelecek araştırmacılar tarafından nitel çalışmayla derinlemesine incelenmesi önerilmektedir. Dış ticaretin ve lojistiğin bel kemiği olan limanlara yönelik benzer çalışmaların yapılması, gerek ulusal gerekse uluslararası düzeyde limancılık sektörüne katkı sağlayacağı düşünülmektedir.



## KAYNAKÇA

- Aakko, M., & Niinimäki, K. (2021). Quality matters: Reviewing the connections between perceived quality and clothing use time. *Journal of Fashion Marketing and Management*, 26(1), 107-125. <https://doi.org/10.1108/JFMM-09-2020-0192>
- Acar, S. ve Gültekin-Karakaş, D. (2017). Dünyada ve Türkiye’de serbest bölgeler. *Marmara İktisat Dergisi*, 1(1), 21-35. <https://doi.org/10.24954/mjecon.2017.1>
- Agarwal, R., & Karahanna, E. (2000). Time flies when you’re having fun: Cognitive absorption and beliefs about information technology usage. *MIS Quarterly*, 24(4), 665-694. <https://doi.org/10.2307/3250951>
- Ali, F., Rasoolimanesh, S. M., Sarstedt, M., Ringle, C. M., & Ryu, K. (2018). An assessment of the use of partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) in hospitality research. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(1), 514-538. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2016-0568>
- Alpay, A. S. (2001). *Konteyner terminal işletmeciliği ve Akdeniz limanları konteyner taşımacılığı* [Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 106350)
- Altunışık, R., Coşkun R., Bayraktaroğlu S. ve Yıldırım E. (2007). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri: SPSS uygulamalı* (4. baskı). Avcı Ofset.
- American Society for Quality (2022, 28 Nisan). *Amerikan Kalite Topluluğu*. <https://asq.org/quality-resources/quality-glossary>
- Antalya Serbest Bölge Kurucu ve İşleticisi A.Ş. (2023, 08 Mayıs ). Serbest Bölge. [https://www.asbas.com.tr/asbas\\_kurumsal-hizmetler-serbest-bolge.asp](https://www.asbas.com.tr/asbas_kurumsal-hizmetler-serbest-bolge.asp)
- Arabelen, G. (2014). *Konteyner limanlarında hizmet kalitesi değişkenlerinin belirlenmesine yönelik bir model önerisi* [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 389108)
- Ardıç, K. ve Sadaklıoğlu, H. (2009). Şehirler arası yolcu taşımacılığında hizmet kalitesinin ölçümü: Tokat örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 167-190.
- Aritonang, M. H. (2022). The effect of aviation security services on passenger satisfaction at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda Airport. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 1(2), 111-118. <https://doi.org/10.55927/ministal.v1i2.195>
- AssanPort. (2023a, 20 Mayıs). Hakkımızda. ( <https://www.assanport.com.tr/tr-tr/kurumsal/hakkimizda>
- AssanPort. (2023b, 20 Mayıs). Hizmetler. <https://www.assanport.com.tr/tr-tr/hizmetler>
- AssanPort. (2023c, 20 Mayıs). Liman güvenliği. <https://www.assanport.com.tr/tr-tr/liman/liman-guvenligi>
- Ateş, A. (2014). Türkiye'de liman özelleştirmeleri İskenderun liman örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(25), 427-457.
- Bagozzi, R. P., & Yi, Y. (1988). On the evaluation of structural equation models. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 16, 74-94.

- Bakan, S. ve Gökmen, S. (2014). Serbest bölgeler ve dış ticaret ilişkisi: Gaziantep Serbest Bölgesi örneği. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 13(51), 34-51. <https://doi.org/10.17755/esosder.08556>
- Balık, İ. (2014). Limanlar ve liman yeri seçimi. *Kent Akademisi*, 7(18), 37-48.
- Baltacı, A. (2020). *Sağlık hizmetlerinde stratejik planlama*. SAGE Matbaacılık.
- Baran, F. (2019). *Hizmet sektöründe algılanan hizmet kalitesi, algılanan değer, müşteri katılımı ve hizmetten yararlanma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi* [Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 619269)
- Barusman, A. R. P. (2019). The effect of security, service quality, operations and information management, reliability & trustworthiness on e-loyalty moderated by customer satisfaction on the online shopping website. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(6), 586-594.
- Bezerra, G. C. L., & Gomes, C. F. (2016). Measuring airport service quality: A multidimensional approach. *Journal of Air Transport Management*, 53, 85-93. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2016.02.001>
- Bhuiyan, Z. R. (2019). Shipping and port security: Challenges and legal aspects. *The Business & Management Review*, 10(5), 4-15.
- Boonlertvanich, K. (2019). Service quality, satisfaction, trust, and loyalty: the moderating role of main-bank and wealth status. *International Journal of Bank Marketing*, 37(1), 278-302.
- Boztepe, H. (2013). Halkla ilişkiler perspektifinden güven kavramı: Katılımcılık, şeffaflık ve hesap verebilirlik ilkelerinin kamu kurumlarına yönelik güvenin oluşmasındaki rolü. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 0(45), 53-74.
- Bricci, L., Fragata, A., & Antunes, J. (2016). The effects of trust, commitment and satisfaction on customer loyalty in the distribution sector. *Journal of Economics, Business and Management*, 4(2), 173-177.
- Bryne, B. M. (1994). *Structural equation modeling with EQS and EQS/windows*. Sage Publications.
- Bükeç, C. M ve Çelik D. (2010). 11 Eylül sonrası dönemde havacılıkta güvenlik ve işbirliği anlayışındaki küresel değişim. III. *Ulusal Havacılık ve Uzay Konferansı* içinde (ss. 1-16). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Ceccato, V., & Masci, S. (2017). Airport environment and passengers' satisfaction with safety. *Journal of Applied Security Research*, 12(3), 356-373. <https://doi.org/10.1080/19361610.2017.1315696>
- Ceylan, S. ve Erturgut, R. (2020). *Serbest liman uygulamaları, liman merkezli lojistik ve kruvaziyer turizmi; Antalya Limanı*. Paradigma Akademi Yayınları.
- Chan, P. P. H. (2015). *Impact of port security implementation on port service quality and customer satisfaction* [Final Year Project, Nanyang Technological University]. Digital Repository of NTU.
- Chang, C. H., & Thai, V. V. (2016). Do port security quality and service quality influence customer satisfaction and loyalty?. *Maritime Policy & Management*, 43(6), 720-736. <https://doi.org/10.1080/03088839.2016.1151086>
- Cho, C. H., Kim, B. I., & Hyun, J. H. (2010). A comparative analysis of the ports of Incheon and Shanghai: The cognitive service quality of ports, customer satisfaction, and post-behaviour. *Total Quality Management*, 21(9), 919-930. <https://doi.org/10.1080/14783363.2010.487677>

- Cho, J. E., & Hu, H. (2009). The effect of service quality on trust and commitment varying across generations. *International Journal of Consumer Studies*, 33(4), 468-476. <https://doi.org/10.1111/j.1470-6431.2009.00777.x>
- Concho, A. L., & Ramirez-Marquez, J. E. (2010). An evolutionary algorithm for port-of-entry security optimization considering sensor thresholds. *Reliability Engineering & System Safety*, 95(3), 255-266. <https://doi.org/10.1016/j.ress.2009.10.006>
- Çelik, H. ve Bengül, S. S. (2008). Satış sonrası hizmetler ve ürün garantilerinin müşteri tatmini, memnuniyeti ve marka sadakati üzerindeki etkileri. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(2), 105-134.
- Çetindaş, A. (2018). *İmalat işletmelerinde tedarik zinciri entegrasyonunun lojistik performansı üzerindeki etkisinde çevresel belirsizliğin düzenleyici rolü* [Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 506696)
- Çetindaş, A. (2023). Kargo sektöründe hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve sadakat ilişkisi: Bir aracılık modeli. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(3), 2128-2138. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1701>
- Çiçek, E. (2019). *Hizmet kalitesi ve vatandaş memnuniyeti*. Eğitim Yayınevi.
- Çiftçi, C. (2004). Müşteri memnuniyeti, kalite ve Osmanlı esnafı. *Uludağ Üniversitesi Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(7), 17-34.
- Çilesiz, E. ve Selçuk, G. N. (2018). Hizmet adaleti, fiyat adaleti ve güven algılarının müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisi: Kış koridorunda konaklayan yabancı turistler üzerine bir araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 42-78.
- De Vaus, D. (2002). *Sosyal araştırmalarda anketler* (5. baskı). Routledge.
- Dijkstra, T. K., & Henseler, J. (2015). Consistent partial least squares path modeling. *MIS Quarterly*, 39(2), 297-316.
- Doğan, Ö. (2020). T.C. Merkez Bankası sektör bilançoları üzerinden deniz yolu yük taşımacılığının finansal performans analizi. *Türk Denizcilik ve Deniz Bilimleri Dergisi*, 6(2), 191-206.
- Dursun, A. ve Erol, S. (2013). Denizyolu yük taşımacılığı sektöründe faaliyet gösteren firmaların finansal yapı analizi. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(3), 367-382.
- Ekiz, D., Erözkan, A., Bozkurt, E., İnanç, H., Gelen, İ., Taşlı, İ., Gündoğdu, K., Deniz, L., Yiğit, N. ve Çakıcı, Y. (2007). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Lisans Yayıncılık.
- Emir, Y., Kılıç, Y. ve Pelit, Y. (2010). Üç yıldızlı otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti üzerine bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 291-310.
- Er, M. (2019). *Kişilik özelliklerinin hizmet kalitesi üzerindeki etkisinin incelenmesi: Sağlık sektöründe bir uygulama* [Yüksek Lisans Tezi, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 604348)
- Ergen, F. H. (2013). *Algılanan lojistik hizmet düzeyi ile marka sadakati arasındaki ilişki: E-ticaret alanında bir araştırma* [Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 326778)
- Eroğlu, E. (2005). Müşteri memnuniyeti ölçüm modeli. *İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme Dergisi*, 34(1), 7-25.
- Esmer, S. (2009). *Konteyner terminallerinde lojistik süreçlerin optimizasyonu ve bir simülasyon modeli* [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 253552)

- Esmer, S. (2019). *Liman ve terminal yönetimi*. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Feng, M., Mangan, J., & Lalwani, C. (2012). Comparing port performance: Western European versus Eastern Asian ports. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 42(5), 490-512. <https://doi.org/10.1108/09600031211246537>
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50. <https://doi.org/10.1177/002224378101800104>
- Gökhan İlkaracan, P. (2013). *Liman hizmetlerinde dış kaynak kullanımı ve Türk limanlarındaki uygulamalar* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 343071)
- Görçün, Ö. F. (2018). Tehlikeli maddelerin taşınmasında kullanılan araçlar. A.S. Koparal (Ed.), *Tehlikeli madde lojistiği ve iş güvenliği*. Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Gronroos, C. (1982). An applied service marketing theory. *European Journal of Marketing*, 16, 30-41. <http://dx.doi.org/10.1108/EUM0000000004859>
- Grönroos, C. (2020). Viewpoint: Service marketing research priorities. *Journal of Services Marketing*, 34(3), 291-298. <https://doi.org/10.1108/JSM-08-2019-0306>
- Gunasekaran, P. (2012). Malaysian port security: Issues and challenges. *Australian Journal of Maritime & Ocean Affairs*, 4(2), 56-68. <https://doi.org/10.1080/18366503.2012.10815702>
- Gümüş, S. ve Tütüncü, M. (2012). *Hizmet, hizmet pazarlaması, Türkiye’de bireysel emeklilik ve pazarlama stratejileri sistemi*. Hiperlink. Yayınevi
- Gürbüz, E. ve Ergülen, A. (2006). Hizmet kalitesinin ölçümü ve Grönroos modeli üzerine bir araştırma. *İstanbul Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, (35), 173-190.
- Güven (2023, 15 Ağustos). *Türk Dil Kurumu Sözlükleri*. <https://sozluk.gov.tr>
- Ha, M. S. (2003). A comparison of service quality at major container ports: Implications for Korean ports. *Journal of Transport Geography*, 11(2), 131-137 [https://doi.org/10.1016/S0966-6923\(02\)00069-8](https://doi.org/10.1016/S0966-6923(02)00069-8)
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2-24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hosmer, L. T. (1995). Trust: The connecting link between organizational theory and philosophical ethics. *The Academy of Management Review*, 20(2), 379-403. <https://doi.org/10.2307/258851>
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff criteria for fit indexes in covariance structure analysis: Conventional criteria versus new alternatives. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 6(1), 1-55. <https://doi.org/10.1080/10705519909540118>
- Irvine, C., & Levin, T. (2001). Quality of security service. In *Proceedings the 2000 Workshop on New Security Paradigms* (pp. 91-99). Ireland.
- İrtem, Ş. S. (2019). Limanların hinterland bağlantı kabiliyetleri üzerine literatür taraması ve liman kapısı olarak Bucak Ovası. *Oğuzhan Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 117-137.
- İslamoğlu, A. H. (2003). *Bilimsel araştırma yöntemleri*. Beta Yayıncılık.
- Kaiser, H.F. (1974). An index of factorial simplicity. *Psychometrika*, 39, 31-36.

- Kalemci Tüzün, İ. (2007). Güven, örgütsel güven ve örgütsel güven modelleri. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2007(2), 93-118.
- Kaynak, M. ve Zeybek, H. (2007). İntermodal terminallerin gelişiminde lojistik merkezler, dağıtım parkları ve Türkiye'deki durum. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 39-58.
- Kersten, W., & Koch, J. (2010). The effect of quality management on the service quality and business success of logistics service providers. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 27(2), 185-200. <https://doi.org/10.1108/02656711011014302>
- Kim, H. S., Sun, I. S., & Ahn, S. B. (2015). A study on the effect of Automobile Port's service quality on customer satisfaction and loyalty: Focusing on the Pyeong-taek Automobile Port. *Journal of Korea Port Economic Association*, 31(4), 91-106.
- Kim, S., Choi, H., Kim, Y. S., Yoo, H. S., Yoo, S. C., & Kim, S. Y. (2012). A Study on the effects of the port service quality on customer satisfaction and performance in Incheon Port. *Journal of the Korean Society for Quality Management*, 40(4), 543-558. <https://doi.org/10.7469/JKQM.2012.40.4.543>
- Kozanhan, M. K. (2012). *Deniz yolu konteyner taşımacılığında güvenlik uygulamaları* [Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 318755)
- Kumar, S., & Verruso, J. (2008). Risk assessment for the security of inbound containers at U.S. Ports: A failure, mode, effects and criticality analysis approach. *Transportation Journal*, 47(4), 26-41. <https://doi.org/10.2307/20713720>
- Kül Avan, S. (2021). *Rekreasyonel hizmet kalitesi ve davranışsal niyet arasındaki ilişkide heyecan arama davranışının düzenleyicilik rolü: Sıcak hava balonu örneği* [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 677703)
- Le, D. N., Nguyen, H. T., & Hoang Truong, P. (2020). Port logistics service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from Vietnam. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 36(2), 89-108. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2019.10.003>
- Leonard, T. J., Gallo, P., & Veronneau, S. (2015). Security challenges in United States Sea Ports: An overview. *Transportation Security*, 8, 41-49. <https://doi.org/10.1007/s12198-015-0155-9>
- Li, F., Lu, H., Hou, M., Cui, K., & Darbandi, M. (2021). Customer satisfaction with bank services: The role of cloud services, security, e-learning and service quality. *Technology in Society*, 64, 101487. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101487>
- Liman (2022, 03 Ağustos). *Türk Dil Kurumu Sözlükleri*. <https://sozluk.gov.tr>
- LimakPort İskenderun. (2023a, 21 Mayıs). Tarihçe. <https://www.limakports.com.tr/tr/limakports/tarihce>
- LimakPort İskenderun. (2023b, 20 Mayıs ). Coğrafi konum <https://www.limakports.com.tr/tr/liman-ozellikleri/cografik-konum>.
- LimakPort İskenderun. (2023c, 20 Mayıs). Liman teknik özellikleri. <https://www.limakports.com.tr/tr/liman-ozellikleri/liman-teknik-ozellikleri>
- LimakPort İskenderun. (2023d, 20 Mayıs). Güvenlik. <https://www.limakports.com.tr/tr/liman-ozellikleri/guvenlik>
- LimakPort (2023e, 20 Mayıs). İskenderun. Hizmetler.

- <https://www.limakports.com.tr/tr/hizmetler>  
LimakPort (2023f, 20 Mayıs). İskenderun. Konteyner hizmetleri.  
<https://www.limakports.com.tr/tr/hizmetler/konteyner-hizmetleri>  
LimakPort (2023, 21 Mayıs). <https://www.google.com/search?q=limakport&source>
- Liu, J. W., Chang, J. Y. T., Tsai, J. C. A., & Jiang, J. J. (2015). Does perceived value mediate the relationship between service traits and client satisfaction in the software-as-a-service (SaaS)? *Open Journal of Social Sciences*, 3(7), 159-165. <https://doi.org/10.4236/ojss.2015.37026>
- Maglio, P. P., & Spohrer, J. (2008). Fundamentals of service science. *J. of the Acad. Mark. Sci.* 36, 18-20. <https://doi.org/10.1007/s11747-007-0058-9>
- Mahmoud, M. A., Hinson, R. E., & Adika, M. K. (2018). The effect of trust, commitment, and conflict handling on customer retention: The mediating role of customer satisfaction. *Journal of Relationship Marketing*, 17(4), 257-276. <https://doi.org/10.1080/15332667.2018.1440146>
- Mättö, T. (2019). Innovation through implementation of a quality improvement method: A finnish public-sector case. *The TQM Journal*, 31(6), 987-1002. <https://doi.org/10.1108/TQM-12-2018-0193>
- 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. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.4.82.1839>
- Mermertaş, F. (2018). *Müşteri tatmini ve müşteri sadakati sağlamada algılanan hizmet kalitesinin ölçülmesinin önemi; kargo sektörü üzerine bir araştırma* [Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 510848)
- Mersin Serbest Bölge Kurucu ve İşleticisi A.Ş. (2022, 16 Ağustos ). Serbest Bölge. [https://www.mesbas.com.tr/serbest\\_bolge/mersin-serbest-bolgesi-7.html](https://www.mesbas.com.tr/serbest_bolge/mersin-serbest-bolgesi-7.html)
- Mersin International Port. (2022a, 15 Ağustos ). Tarihçe <https://www.mersinport.com.tr/tr/hakkimizda/detay/tarihce/14/2/0>
- Mersin International Port. (2022b, 15 Ağustos). Demiryolu terminal hizmetleri. <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Demiryolu-Terminal-Hizmetleri/89/208/0>
- Mersin International Port. (2022c, 15 Ağustos ). Teknik özellikleri <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-ozellikleri/detay/teknik-ozellikleri/24/26/0>
- Mersin International Port. (2022d, 15 Ağustos). Güvenlik <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-ozellikleri/detay/guvenlik/30/31/0>
- Mersin International Port. (2022e, 15 Ağustos). Konteyner hizmetleri <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/konteyner-hizmetleri/199/203/0>
- Mersin International Port. (2022f, 15 Ağustos). CFS hizmetleri. <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/CFS-Hizmetleri>
- Mersin International Port. (2022g, 15 Ağustos). Dökme katı yükler. <https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Dokme-Kati-Yukler/39/56/0>

- Mersin International Port. (2022h, 15 Ağustos). Dökme sıvı yükler.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Dokme-Sivi-Yukler/40/57/0>
- Mersin International Port. (2022ı, 15 Ağustos ). RoRo yükler.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/RoRo-Yukler/43/60/0>
- Mersin International Port. (2022i, 15 Ağustos). Yolcu terminali.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Yolcu-Terminali/45/62/0>
- Mersin International Port. (2022j, 15 Ağustos). Genel kargo yükleri.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Genel-Kargo-Yukleri/37/54/0>
- Mersin International Port. (2022k, 15 Ağustos ). Proje kargo yükleri.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Proje-Kargo-Yukleri/38/55/0>
- Mersin International Port. (2022l, 15 Ağustos). Deniz hizmetleri (pilotaj/römorkaj).  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/liman-hizmetleri/detay/Deniz-Hizmetleri-Pilotaj-Romorkaj/47/64/0>
- Mersin International Port. (2022m, 15 Ağustos ). Sürdürülebilirlik raporları.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/surdurulebilirlik/raporlar/surdurulebilirlik-raporlari/259/0/0>
- Mersin International Port (2022n, 15 Ağustos).. Online hizmetler.  
<https://www.mersinport.com.tr/tr/online-hizmetler>
- Muhtasim, D. A., Tan, S. Y., Hassan, M. A., Pavel, M. I., & Susmit, S. (2022). Customer satisfaction with digital wallet services: An analysis of security factors. *Int. J. Adv. Comput. Sci. Appl*, 13, 195-206.
- Nazemzadeh, M., Vanelslender, T. (2015). The container transport system: Selection criteria and business attractiveness for North-European ports. *Marit Econ Logist*, 17, 221-245.  
<https://doi.org/10.1057/mel.2015.1>
- Nistor, F., Popa, C., & Gavra, R. (2018). The quality of port services – An important factor in port competition. *Scientific Bulletin'Mircea cel Batran'Naval Academy*, 21(1), 163-167.
- Nurduhan, M., & Kuleyin, B. (2015). Liman güvenliği ile ilgili araştırmalarda eğilimler: Bir içerik analizi. II. *Ulusal Liman Kongresi*. <https://doi.org/10.18872/DEU.b.ULK.2015.0007>
- Odabaşı, Y. ve Oyman, M. (2002). *Sağlık hizmetleri pazarlaması* (6. baskı). Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Oğuztimur, S. (2008). *Denizyolu yük taşımacılığında küresel liman rekabet koşullarının Mersin Limanı örneğinde değerlendirilmesi* [Doktora Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 299394)
- Oliver, R. L. (1997). *Satisfaction: A behavioral perspective on the customer*. McGraw-Hill.
- Orhan, A. (2003). Serbest bölgelerin sağladığı avantajlar: KOSBAŞ örneği. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (5), 117-131.

- Orhan, M. (2016). *Hizmet yönetimi ve hizmet kalitesi: Keçiören Belediyesi hizmet kalitesinin servqual analizi ile ölçümüne ilişkin bir uygulama* [Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 439315)
- O'Sullivan, J., Edmond, D. & ter Hofstede, A. (2002). What's in a service?. *Distributed and Parallel Databases*, 12, 117-133. <https://doi.org/10.1023/A:1016547000822>
- Özen, Ö. (2006). *Deniz yolu taşımacılığında yük sevkiyatçılığının karar yaklaşımları ve bilgi teknolojileri uygulamaları* [Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 223041)
- Pantouvakis, A. (2006). Port-service quality dimensions and passenger profiles: An exploratory examination and analysis. *Maritime Economics & Logistics*, 8, 402-418. <https://doi.org/10.1057/palgrave.mel.9100167>
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1993). More on improving service quality measurement. *Journal of Retailing*, 69(1), 140-147.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Malhotra, A. (2005). ES-QUAL: A multiple-item scale for assessing electronic service quality. *Journal of Service Research*, 7(3), 213-233. <https://doi.org/10.1177/1094670504271156>
- Pekmezci, T., Demireli, C. ve Batman, G. (2008). İç müşteri memnuniyeti: Konya un fabrikalarında bir uygulama. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (22).
- Pham, T. Y., & Yeo, G. T. (2019). Evaluation of transshipment container terminals' service quality in Vietnam: From the shipping companies' perspective. *Sustainability*, 11(5), 1503. <https://doi.org/10.3390/su11051503>
- Polat, G. ve Aydın, Ş. (2022). Medikal turistlerin deneyimleme kalite algıları ve tavsiye etme niyeti arasındaki ilişkide müşteri güveni ve müşteri memnuniyetinin aracılık rolü. *Turizm Akademik Dergisi*, 9(1), 17-37.
- Qiu, G. R. (2009). Computational thinking of service systems: Dynamics and adaptiveness modeling. *Service Science*, 1(1),42-55. <https://doi.org/10.1287/serv.1.1.42>
- QTerminals Antalya. (2023a, 08 Mayıs ). Port and terminals. <https://www.qterminals-antalya.com/our-business/>
- QTerminals Antalya. (2023b, 08 Mayıs ). Quality\_and\_sustainability [https://www.qterminals-antalya.com/quality\\_and\\_sustainability](https://www.qterminals-antalya.com/quality_and_sustainability)
- QTerminals Antalya. (2023c, 08 Mayıs). Container. [https://www.qterminals-antalya.com/our-business/#\\_container](https://www.qterminals-antalya.com/our-business/#_container)
- QTerminals Antalya. (2023, 08 Mayıs). <https://www.qterminals-antalya.com/gallery/qterminals-antalya/>
- Ramayah, T. J. F. H., Cheah, J., Chuah, F., Ting, H., & Memon, M. A. (2018). *Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM) using SmartPLS 3.0: An updated and practical guide to statistical analysis* (2nd edition). Pearson.
- Reeves, C., & Bednar, D. (1994). Defining quality: Alternatives and implications. *Academy of Management Review*, 19(3), 419-445. <https://doi.org/10.5465/amr.1994.9412271805>
- RFID (2023, 20 Ekim ). *Vikipedi*. <https://tr.wikipedia.org/wiki/RFID>

- Ringle, C. M., Da Silva, D., & Bido, D. D. S. (2015). Modelagem de equações estruturais com utilização do smartpls. *Revista Brasileira de Marketing*, 13(2), 56-73. <https://doi.org/10.5585/remark.v13i2.2717>
- Sadovaya, E., & V. V. Thai. (2012). Maritime security requirements for shipping companies and ports: Implementation, importance and effectiveness. *In Proceedings of the International Forum on Shipping, Ports and Airports (IFSPA) 2012: Transport Logistics for Sustainable Growth at a New Level* (pp. 309-324). Hong Kong: Hong Kong Polytechnic University.
- Sakhaei, S. F., Afshari, A. J., & Esmaili, E. (2014). The impact of service quality on customer satisfaction in Internet banking. *Journal of Mathematics and Computer Science*, 9(1), 33-40.
- Sandıkçı, M. (2007). Müşteri memnuniyeti ölçülmesi ve Sandıklı Hüdai Kaplıcası'nda bir alan araştırması. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9(2), 39-53.
- Sarıoğlu, D. Ö. ve Özdemir, M. (2016). Lojistik süreçte yeni bir uygulama ve sektörün bakışı: Akıllı konteyner. *Adnan Menderes Üniversitesi Akademik Bilişim Konferansı*, 1(8).
- Sarstedt, M., Hair, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian Marketing Journal*, 27(3), 197-211. <https://doi.org/10.1016/j.ausmj.2019.05.003>
- Sciascia, A. (2013). Monitoring the border: Indonesian Port security and the role of private actors. *Contemporary Southeast Asia*, 35(2), 163-187.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business – A skill building approach* (2nd edition). John Wiley & Sons, Inc.
- Selvi Ünlü, T. (2009). Bir iskeleden liman kentine Doğu Akdeniz'in önemli bir limanı olarak on dokuzuncu yüzyılın ikinci yarısında Mersin'de mekânsal gelişim. *TMMOB Şehir Plancıları Yayını*, 3-4.
- Sezer, U. (2007). *Pan Avrupa ulaşım ağında Mersin Limanı'nın lojistik işlevi* [Tezsiz Yüksek Lisans Projesi, Dokuz Eylül Üniversitesi].
- Shanaki, M., Ranjbar, V., & Shakhshian, F. (2012). Investigation on relationship between service quality and customer satisfaction (case study in Iranian shahid rajayi port). *Indian Journal of Science and Technology*, 5(12), 111-120.
- Shao, A. T. (2002). *Marketing research: An aid to decision making* (2nd edition). Cincinnati.
- Slack, B. (1985). Containerization, inter-port competition, and port selection. *Maritime Policy and Management*, 12(4), 293-303. <https://doi.org/10.1080/03088838500000043>
- Söylemez, C. ve Karahan, M. O. (2020). E-hizmet kalitesi ve güvenin mobil uygulama kullanma memnuniyetine etkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 34(2), 555-575. <https://doi.org/10.16951/atauniiibd.669579>
- Taherdoost, H. (2017). Understanding of e-service security dimensions and its effect on quality and intention to use. *Information & Computer Security*, 25(5), 535-559. <https://doi.org/10.1108/ICS-09-2016-0074>
- Tahir Jan, M., & Abdullah, K. (2014). The impact of technology CSFs on customer satisfaction and the role of trust: An empirical study of the banks in Malaysia. *International Journal of Bank Marketing*, 32(5), 429-447. <https://doi.org/10.1108/IJBM-11-2013-0139>
- Takım A. ve Ersungur, Ş. M. (2015). Taşıma şekillerine göre Türkiye'de dış ticaretin analizi: Mevcut durum, sorunlar ve beklentiler. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 357-376.

- Taner, D. D. B. ve Kaya, İ. (2005). Toplam Kalite Yönetimi'nin başarıyla uygulanma esasları – Bir hizmet işletmesi örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 353-362.
- Tezcan, Ö. (2019). Deniz ve liman işletmeciliği, liman kavramına ilişkin metaforik algıları. *Türk Denizcilik ve Deniz Bilimleri Dergisi*, 5(1), 21-34.
- T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. (2022, 06 Ağustos). ISPS uygulamaları <https://denizcilik.uab.gov.tr/isps-uygulamaları>
- T.C. Ulaştırma ve Altyapı Bakanlığı. (2023, 20 Ekim ). Konteyner istatistikleri <https://denizcilikistatistikleri.uab.gov.tr/konteyner-istatistikleri>
- T.C. Ticaret Bakanlığı. (2022,a 14 Ağustos ). Serbest bölgeler genel bilgi <https://ticaret.gov.tr/data/5b9b61fc13b8761cc09f9b92/Serbest%20Bölgeler%20Genel%20Bilgi%20Notu>
- T.C. Ticaret Bakanlığı. (2022,b 14 Ağustos ). Serbestbölgelerlistesi <https://ticaret.gov.tr/data/5b9b666013b8761cc09f9bad/Serbest%20Bölgeler%20Listesi>
- Thai, V. V. (2008). Service quality in maritime transport: Conceptual model and empirical evidence. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 20(4), 493-518. <https://doi.org/10.1108/13555850810909777>
- Thai, V. V. (2016). The impact of port service quality on customer satisfaction: The case of Singapore. *Maritime Economics & Logistics*, 18(4), 458-475. <https://doi.org/10.1057/mel.2015.19>
- Topal, M., Eyduran, E., Yağanoğlu, A. M., Sönmez, A., & Keskin, S. (2010). Çoklu doğrusal bağlantı durumunda ridge ve temel bileşenler regresyon analiz yöntemlerinin kullanımı. *Atatürk Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi*, 41(1), 53-57.
- Topbaş, T (2020). *Limanların uluslararası ticarete etkisi ve Mersin limanının bölge ekonomisindeki payı* [Yüksek Lisans Tezi, Kahraman Maraş Sütçü İmam Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 635221)
- Tosun, N. ve Özbay, İ. (2015). *Denizyolu taşımacılığı için 2 önemli uygulama*. Utikad.
- Tunay, M. (1999). Batı Karadeniz bölgesindeki orman nakliyatında yükleme, boşaltma ve istifleme işlerinin zaman, verim ve masraf yönünden incelenmesi. *Turkish Journal of Agriculture and Forestry*, 23(2), 441-458.
- Tümenbatur, A. (2012). Serbest bölgeler ve Türkiye ekonomisine katkıları üzerine bir değerlendirme. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(3), 339-356.
- Türkiye Liman İşletmecileri Derneği. (2023, 08 Mayıs ). QTerminals Antalya. <https://www.turklim.org/en/turklim-members/qterminals-antalya/>
- Uçan, Y. (2016). *Spor sektöründe hizmet kalitesi*. Nobel Bilimsel Eserler Yayınevi.
- Ugboma, C., Ogwude, I. C., Ugboma, O., & Nnadi, K. (2007). Service quality and satisfaction measurements in Nigerian ports: An exploration. *Maritime Policy & Management*, 34(4), 331-346. <https://doi.org/10.1080/03088830701539073>
- Wengelin, M. (2006). The Swedish Port security network - An illusion or fact?. *Journal of Homeland Security & Emergency Management*, 3(1), 1-12. <https://doi.org/10.2202/1547-7355.1214>
- Yağcı, Z. G. ve Akkaya M. (2017). Güney-Kuzey köle ticaretinde Antalya Limanı. *Uluslararası Türk Dili, Edebiyatı ve Tarihi Dergisi*, 12(26), 115-130. <http://dx.doi.org/10.7827/TurkishStudies.12464>

- Yang, Z., Ng, A. K. Y., & Wang, J. (2014). A new risk quantification approach in port facility security assessment. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 59, 72-90. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2013.10.025>
- Yaşar, R. Ş. (2017). Zaman esaslı faaliyet tabanlı maliyetleme yöntemi ile konteyner terminallerinde maliyet analizi. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, (73), 203-228. <https://doi.org/10.25095/mufad.396752>
- Yazıcıoğlu Y. ve Erdoğan S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık.
- Yeo, G. T., Roe, M., & Dinwoodie, J. (2008). Evaluating the competitiveness of container ports in Korea and China. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(6), 910-921. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2008.01.014>
- Yeo, G. T., Thai, V. V., & Roh, S. Y. (2015). An analysis of port service quality and customer satisfaction: The case of Korean container ports. *The Asian Journal of Shipping and Logistics*, 31(4), 437-447. <https://doi.org/10.1016/j.ajsl.2016.01.002>
- Yıldırım, Ö. (2006). *Gemilerde yükleme/boşaltma esnasında mukavemet kontrolü için bir bilgisayar program paketi geliştirilmesi* [Yüksek lisans tezi, İstanbul Teknik Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 222169)
- Yılmaz, İ. (2007). *Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteriler ve yöneticiler açısından ölçülmesi* [Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi]. Yüksek Öğretim Kurulu Ulusal Tez Merkezi. (Tez No: 207806)
- Zamry, A. D., & Nayan, S. M. (2020). What is the relationship between trust and customer satisfaction?. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2).
- Zeybek, H. (2021). Demiryollarının konteyner limanı-Hinterlant bağlantılarındaki önemi: Mersin Limanı örneği. *Demiryolu Mühendisliği*, (14), 49-64. <https://doi.org/10.47072/demiryolu.840401>
- Zheng, H., Ha, M. S., & Choi, S. K. (2018). The impact of the port logistics service quality on customer satisfaction and loyalty. *국제상학 (International Commerce)*, 33(4), 171-191.

## EKLER

### EK-1. Anket Formu

#### ANKET FORMU

Sayın Yetkili,  
Doktora tezim kapsamında Akdeniz Konteyner Limanlarında hizmet kalitesini ve güvenlik kalitesini araştırmaktayız. Yılda en az bir kez iş takibi amacıyla Akdeniz bölgesinde bir liman ziyaret ediyorsanız bu anketi doldurarak bize destek verebilirsiniz. Bu çalışmadan elde edilecek veriler kesinlikle üçüncü şahıs, kurum veya kuruluşlardan gizli tutularak sadece bilimsel çalışmalarda kullanılacaktır. Bu açıdan anketimize vereceğiniz samimi ve doğru cevaplar büyük önem arz etmektedir. Araştırmaya göstereceğiniz ilgi, ayracağınız değerli zaman ve katkılarınız için teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Dr. Öğr. Üyesi. Ahmet ÇETİNDAS  
Hasan Kalyoncu Üniversitesi  
e-mail: Ahmet.cetindas@hku.edu.tr

Öğr. Gör. Ayşe Nur MERCAN  
Gaziantep Üniversitesi  
e-mail: nurdanmercan@gmail.com

#### En çok hizmet aldığınız limanı belirtiniz

- Mersin Limanı
- İskenderun Limanı
- Antalya Limanı

#### Kullandığınız limanımı iş takibi amacıyla ne sıklıkta ziyaret ediyorsunuz?

- Günlük ziyaret ediyorum
- Haftalık ziyaret ediyorum
- Aylık ziyaret ediyorum
- Yıllık ziyaret ediyorum

#### Liman kullanıcısı olarak Faaliyet gösterdiğiniz alan aşağıdakilerden hangisidir?

- Gümrük Müşavirliği
- Forwarder/Nakliyeci
- Gemi Acentesi
- Gözetim
- Diğer

#### Firmadaki görev yerinizi en çok zaman geçirdiğiniz yer açısından belirtiniz?

- Daha çok Sahadayım
- Daha çok Ofisteyim
- her ikisi de eşit

#### Eğitim durumunuz nedir?

- İlköğretim
- Lise
- Ön Lisans
- Lisans
- Yüksek Lisans
- Doktora

**Kaç yaşındasınız ?**

- 18- 25  
 26- 33  
 34- 41  
 42- 49  
 50 ve üzeri

**Cinsiyetiniz?**

- Kadın  
 Erkek

**Bulduğunuz firmada kaç kişi çalışmaktadır?.....**

**Firmanız kaç yıldır kullandığınız limandan hizmet almaktadır?.....**

**Firmanızın yıllık toplam konteyner elleçleme hacmi ne kadar?..... (TEU)**

**Liman Hizmet Kalitesi**

**Liman Hizmet Kalitesi ile ilgili aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.**

*(1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum)*

**Kaynak**

Kullandığımız liman her zaman ihtiyaçlarımızı karşılayacak donanıma ve olanaklara sahiptir	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman ekipman ve tesisleri moderndir ve her zaman düzgün çalışır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman güçlü ve stabil bir finansal istikrara sahiptir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman mükemmel sevkiyat kaydı tutma ve izleme kabiliyetine sahiptir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman rıhtımlar, tersaneler, depolar, dağıtım merkezleri ve hinterlant bağlantı ağları gibi mükemmel fiziksel altyapıya sahiptir.	1	2	3	4	5

**Çıktılar**

Kullandığımız liman her zaman hızlı hizmet vermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman güvenilir bir şekilde hizmet vermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman tutarlı bir şekilde hizmet vermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman gemilerimizin/sevkiyatlarımızın her zaman emniyetini ve güvenliğini sağlar	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman fatura ve ilgili belgeleri her zaman hatasız üretir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman rekabetçi hizmet fiyatı sunmaktadır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman hizmet gereksinimlerimizi her zaman ve istediğimiz her yerde karşılayabilir.	1	2	3	4	5

**Süreç**

Kullandığımız liman personelleri, ihtiyaçlarımızı karşılama konusunda her zaman profesyonel tutum ve davranış sergilemektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman personelleri, sorularımıza ve taleplerimize her zaman hızlı bir şekilde cevap vermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman personelleri, ihtiyaçlarımızı ve gereksinimlerimizi her zaman iyi bilir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman müşteri hizmetlerinde kullanılan Bilgi ve İletişim Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır	1	2	3	4	5

## Yönetim

Kullandığımız liman operasyonları ve yönetiminde kullanılan Bilgi ve İletişim * Teknolojileri uygulamalarının seviyesi kapsamlıdır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman operasyonlarda ve yönetimde yüksek düzeyde verimlilik sergilemektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman yönetim, özel durumlara başa çıkma dâhil her zaman iyi bilgi ve yetkinlik sergilemektedir	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman yönetimi ihtiyaçlarımızı ve gereksinimlerimizi her zaman iyi anladığını göstermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman hizmetleri hakkında geri bildirimlerimizi alır ve bunları iyileştirme yaparken kullanır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman müşteri odaklı çalışma ve yönetim süreçlerini sürekli iyileştirmektedir.	1	2	3	4	5

## İmaj ve Sosyal Sorumluluk

Kullandığımız liman diğer limanlar ve kara taşımacılığı hizmet sağlayıcıları ile * iyi ilişkiler göstermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman piyasada güvenilirlik konusunda olumlu bir üne sahiptir	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman operasyonlara ve iş güvenliğine önem vermektedir	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman operasyonların ve iş güvenliğinin kaydını iyi bir şekilde tutmaktadır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman çalışanlarına ve diğer paydaşlarına karşı sosyal sorumluluklarını iyi bir şekilde taşımaktadır.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman her zaman çevreye duyarlı operasyonlara önem vermektedir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanda çevre yönetim sistemi mevcuttur	1	2	3	4	5

## Memnuniyet

### Müşteri Memnuniyeti ile ilgili aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

(1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum)

### Müşteri Memnuniyeti

Kullandığımız limanın tesis, ekipman ve diğer altyapı imkanlarından memnunuz.	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanın yönetim ve çalışanlarından memnunuz	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanın hizmet kalitesinden memnunuz	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanın hizmetlerini kendi iş ortaklarımıza önereceğiz.	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanın hizmetlerini kullanmaya devam edeceğiz.	1	2	3	4	5

## Güven

### Güven ile ilgili aşağıdaki ifadelere ne derece katıldığınızı belirtiniz.

(1= Kesinlikle katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle katılıyorum)

Kullandığımız liman güvenilirdir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman güvenlik özellikleri yeterlidir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız limanda yaptığım işlemler güvenlidir	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman söz ve taahhütleri yerine getirilir.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman özel bilgilerim korunur.	1	2	3	4	5
Kullandığımız liman iyi bir itibara sahiptir.	1	2	3	4	5

## Güvenlik Kalitesi

Aşağıdaki sunulan hizmetlerin Kullandığımız Limanın Güvenlik Kalitesini ne kadar iyileştirdiğini derecelendiriniz.

(1=Hiç İyileştirmiyor, 2= İyileştirmiyor, 3=Etkisi yok, 4= İyileştiriyor, 5= Çok İyileştiriyor)

Teknolojik güvenlik olanaklarının kullanılması (örn. RFID, müdahalesiz konteyner denetimi)	1	2	3	4	5
Bilgi güvenliği sistemi imkânlarının kullanılması (örn. EDI elektronik veri değişimi)	1	2	3	4	5
Fiziksel güvenlik imkânlarının kullanımı (ör. CCTV: güvenlik kamerası)	1	2	3	4	5
Güvenlik hizmeti konusunda profesyonel bilgiye sahip liman çalışanları	1	2	3	4	5
Güvenlik işlemleri ile uğraşırken profesyonel davranış sergileyen liman çalışanları	1	2	3	4	5
Güvenlik sorunlarıyla ilgilenme konusunda istekli olan liman çalışanları	1	2	3	4	5
Hızlı kargo tarayıcılarının kullanımı	1	2	3	4	5
Güvenlik belgelerini kontrol etmek için uygulanan hızlı prosedürler	1	2	3	4	5
Güvenlik prosedürlerindeki herhangi bir soruna hızlı yanıt verilmesi	1	2	3	4	5
Kargoların taranması için sıkı prosedürlerin uygulanması	1	2	3	4	5
Güvenlik belgelerinin kontrolünde sıkı prosedürlerin uygulanması	1	2	3	4	5

## EK-2. Ölçek Çeviri Formu

### Ölçek Çeviri Formu

Doktora tezim için kullanacağım “İngilizceden Çeviri” anketimi uzman olarak değerlendirmeniz konusunda yardımınıza ihtiyaç duymaktayım. Liman Güvenlik Kalitesi ve Liman Hizmet Kalitesinin, Güven ve Müşteri Memnuniyeti Üzerine Etkisini ölçmeyi amaçlayan anket formunun çevirisi tarafımda yapılmıştır. Yapmış olduğum çevirinin doğruluğunu kontrol edebilmem için ölçeği sizin de çevirmeniz hususunda gereğini arz eder teşekkür ederim.

**a. Liman Güvenlik Kalitesi (Port security quality) ile ilgili aşağıdaki ifadeleri belirtilen boşluğa çeviriniz.**

<b>Orijinal</b>	Using technological security facility (e.g. RFID, container non-intrusive inspection) can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Using information security system facility (e.g. EDI) can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Using physical security facility (e.g. CCTV, access control) can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Port staffs with professional knowledge on security service can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Port staffs who display professional conduct in dealing with security operations can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Port staffs who are passionate on dealing with security problems can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Speedy cargo scanner can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Speedy procedures for controlling security documents can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Speedy response to any problems in security procedures can significantly improve Kaohsiung Port’s security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Strict procedures for cargo scanning can significantly improve Kaohsiung Port's security quality
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Strict procedures for controlling security documents can significantly improve Kaohsiung Port's security quality
<b>Çeviri</b>	

### **Liman Hizmet Kalitesi ve Müşteri Memnuniyeti** **Resource- related PSQ**

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always has available equipment and facilities to meet our requirements
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The equipment and facilities of the port that we are using are modern and always function properly
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using has strong and stable financial stability
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using has excellent shipment track and trace capability
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using excellent physical infrastructure such as berths, yards, warehouses, distribution centers, and hinterland connection Networks
<b>Çeviri</b>	

### **Outcome- related PSQ**

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always provide fast service
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always provide service in a reliable manner
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port we are using always provide service in a consistent manner
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always ensure safety and security to our ships/shipments
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always produce errorfree invoice and related documents
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always offers competitive price of service
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are suing can always meet our service requirements anytime and anywhere we want
<b>Çeviri</b>	

### Process-related PSQ

<b>Orijinal</b>	The staff in the port that we are using always demonstrate professional attitude and behavior in meeting our requirements
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The staff in the port that we are using always respond quickly to our enquiries and request
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The staff in the port that we are using always demonstrate good knowledge our needs and requirements
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The level of ICT applications in customer service at the port that we are using is comprehensive
<b>Çeviri</b>	

### Management-related PSQ

<b>Orijinal</b>	The level of ICT applications in port operations and management at the port that we are using is comprehensive
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using demonstrates high level of efficiency in operations and management
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The management in the port that w are using always demonstrate good knowledge and competence, including incident-handling capability
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The management in the port that we are using always demonstrate good understanding of our needs and requirements
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always collect our feedback about their services and reflect on their improvement
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using continuously improve their customer-oriented operation and management processes
<b>Çeviri</b>	

### Image and Social Responsibility-related PSQ

<b>Orijinal</b>	The port that we are using demonstrates good relationship with other ports and land transport service providers
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using possesses positive reputation for reliability in the market
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always emphasized on operations and work safety
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using demonstrates good record of operations and work safety
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using fulfill good social responsibility to their employees and other stakeholders
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using always emphasizes on environmentally responsible operations
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	The port that we are using has in place the environmental management system
<b>Çeviri</b>	

### Customer Satisfaction

<b>Orijinal</b>	Overall, we are satisfied with the facilities, equipment and other infrastructures of the port that we are using
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Overall, we are satisfied with the management and employees of the port that we are using
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	Overall, we are satisfied with the service quality of the port that we are using
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	We will refer service of the port that we are using to our business partners
<b>Çeviri</b>	

<b>Orijinal</b>	We will continue using services of the port we are using
<b>Çeviri</b>	

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

**Adı Soyadı** : Ayşe Nur MERCAN  
**Uyruğu** : T.C.

### EĞİTİM

Derece	Adı	Bitirme Yılı
Üniversite	: Atatürk Üniversitesi (İşletme)	
Yüksek Lisans	: Gaziantep Üniversitesi (İktisat)	
Doktora	: Hasan Kalyoncu Üniversitesi (Uluslarsi Ticaret ve Lojistik)	

### İŞ DENEYİMLERİ

Yıl	Kurum	Görevi
-----	-------	--------

### UZMANLIK ALANI

### YABANCI DİLLER

### BELİRTMEK İSTEĞİNİZ DİĞER ÖZELLİKLER

### YAYINLAR