

Araştırma Makalesi

**Bütünleşik Dematel ve GİA Yöntemleri İle Seyahat Acentalarında
Lojistik Performans Unsurlarının Ölçülmesi ve En İdeal Seyahat
Acentası Seçimi: Giresun İli Örneği**

*Measurement of Logistics Performance Elements in Travel Agencies with
Integrated Dematel and GIA Methods and Selection of The Most Ideal
Travel Agency: Case of Giresun Province*

Selçuk KORUCUK
Giresun Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Giresun, Türkiye
orcid.org/0000-0003-2471-1950
selcuk.korucuk@giresun.edu.tr

Eray TURPCU
Giresun Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Giresun, Türkiye
orcid.org/0000-0003-2732-6222
eray.turpcu@giresun.edu.tr

Hakan AKYURT
Giresun Üniversitesi
Uygulamalı Bilimler Yüksekokulu
Giresun, Türkiye
orcid.org/0000-0002-6522-684X
hakan.akyurt@giresun.edu.tr

Özet

Seyahat acentalarında lojistik performans faktörlerinin değerlendirilmesi ve bu değerlendirmelere göre gerekli düzeltmelerin ve iyileştirmelerin yapılması önem arz eden bir konu olarak düşünülmektedir. Bu çalışmada, Giresun ili'ndeki seyahat acentalarında lojistik performans faktörleri değerlendirilmiş ve en ideal seyahat acentası seçimi yapılmıştır. Bu amaçla lojistik performans unsurlarının belirleyicisi olan kriterlerin ağırlıkları DEMATEL yöntemi ile tespit edilmiştir. Daha sonra, GİA yöntemiyle en ideal seyahat acentası seçimi yapılarak sıralanmıştır. Yapılan değerlendirme sonucunda, lojistik performans unsurlarından en önemlisinin “Seyahat Hizmet Kalitesi” olduğu, GİA (Gri İlişkisel Analiz) yöntemi ile elde edilen sonuçta ise en ideal seyahat acentasının “Firma D” olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Lojistik Performans, Seyahat Acentası, DEMATEL, GİA.

Gönderme Tarihi 4 Haziran 2018; **Revizyon Tarihi** 5 Aralık 2018; **Kabul Tarihi** 10 Aralık 2018

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Korucuk, S., Turpcu, E., Akyurt, H. (2018). Bütünleşik Dematel ve Gia Yöntemleri İle Seyahat Acentalarında Lojistik Performans Unsurlarının Ölçülmesi Ve En İdeal Seyahat Acentası Seçimi: Giresun İli Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 820-842.

Abstract

Evaluation of logistics performance factors in travel agencies and making necessary corrections and improvements are considered to be an important issue. In this study, travel agencies logistics performance factors were evaluated in Giresun province and the most ideal travel agency was selected. For this purpose, the weights of the criteria which are the determinants of the logistic performance were determined by DEMATEL method. Then, the most appropriate travel agency was selected by the GRA method and sorted. As a result of the evaluation, it was found that “Travel Service Quality edil was the most important logistics factor and itesi Firm D lojistik was the most ideal travel agency obtained by GIA (Gray Relational Analysis) method.

Keywords: *Logistics Performance, Travel Agency, DEMATEL, GIA.*

Received 4 June 2018; **Received in revised from** 5 December 2018; **Accepted** 10 December 2018