

## Vinç Sektöründe Yedek Parça Tedariki: Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Çalışma (Spare Parts Supply in Crane Industry: A Study on Customer Satisfaction)

Murat DANIŞMAN<sup>a</sup> A. Murat KÖSEOĞLU<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. [mdanisman@hotmail.com](mailto:mdanisman@hotmail.com)

<sup>b</sup> Yeditepe Üniversitesi, İstanbul, Türkiye. [amuratk@gmail.com](mailto:amuratk@gmail.com)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> Vinç sektörü Yedek parça tedariki Müşteri memnuniyeti Satış stratejileri DEMATEL yöntemi Polar gösterim	<b>Amaç</b> – Vinç sahibi işletmeler, yedek parça ihtiyaçları için verilen tedarik hizmeti tekliflerini farklı yöntemlerle değerlendirirler. Değerlendirme ve karar verme aşamasında önem verdikleri konular da farklı olabilir. Bu durum, müşteri kriter önceliklerini belirlemede sorun yaşayan yedek parça tedarikçilerinin müşteri / gelir kaybetmesine sebebiyet vermektedir. Bu çalışmanın amacı, vinç sahibi işletmelerin yedek parça tedarik hizmeti alırken öncelik verdikleri kriterlerini belirleyip, bu bulgular doğrultusunda tedarikçi firmaya, uygulayabileceği en uygun satış stratejileri konusunda öneriler sunulmasıdır. <b>Yöntem</b> – Bu çalışmada, öncelikle, tedarik sektöründe hizmet veren bir Türk firmasının satış verileri ve müşteri portföyü incelenmiştir. Toplam teklif ve sipariş sayısı, toplam teklif ve sipariş tutarı, teklif/sipariş oranları baz alınarak hedef işletmeler listesi oluşturulmuştur. Yedek parça tedariki ile ilgili olarak, işletmelerin karar verme aşamasında önem verdikleri kriterleri belirlemek için sektördeki uzmanların görüşlerine başvurulmuş ve literatür taraması yapılmıştır. Belirlenen kriterler arasındaki önem ilişkilerinin değerlendirilebilmek için otuz soruluk anket formu hazırlanmıştır. Formlar, beş yedek parça tedarik uzmanına, hedef işletmeler listesinin içindeki sekiz vinç ve dokuz liman işletmesine gönderilmiştir. Anketlere verilen cevaplar DEMATEL yöntemi ile değerlendirilmiş ve çıkan sonuçlara göre işletmeler için kriter önem sıralamaları oluşturulmuştur. Daha sonra, polar gösterim kullanılarak işletmelerin kriter öncelikleri karşılaştırılmıştır. <b>Bulgular</b> – Yapılan analiz sonucunda, en önemli kriterin, uzman görüşüne göre “fiyat”, işletmelere göre ise “güvenilirlik” olduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca, alt-sektörler olarak vinç ve liman işletmelerinin kriter önceliklerinin genel anlamda vinç sektörünün kriter öncelikleri ile uyumlu olduğu ancak birçok işletme için en çok öncelik verdiği kriterin diğerlerinden farklı olduğu saptanmıştır. <b>Tartışma</b> – Araştırma sonucu olarak, her işletmenin, bağlı olduğu alt-sektörden bağımsız olarak, farklı kriter önceliklerine sahip olabildiği görülmüştür. Dolayısı ile tedarikçi, her bir işletme için en uygun satış stratejisini belirleyebilmek için, işletmeleri kendi kriter önceliklerine göre ayrı ayrı incelemelidir. Ayrıca, vinç sektörünün dinamik yapısı sebebiyle tedarikçi, sürekli müşteri memnuniyeti sağlayabilmek için, bu tür analizleri düzenli aralıklarla tekrar etmelidir.
Gönderilme Tarihi 11 Nisan 2020 Revizyon Tarihi 11 Haziran 2020 Kabul Tarihi 18 Haziran 2020	
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	

ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Crane industry Spare part supply Customer satisfaction Sales strategy DEMATEL method Polar representation	<b>Purpose</b> – Crane owning companies evaluate the supply service offers for their spare parts need in different ways. The subjects that they consider important during the evaluation and the decision making can be different too. This causes loss of customer/income to the spare parts suppliers who have problems determining the priority of customers criteria. The purpose of this research is to determine the criteria priorities of crane owning companies to give suggestions to the suppliers for them to be able to implement the best fit sales strategy. <b>Design/methodology/approach</b> – In this research, first of all, the sales data and customer portfolio of Turkish spare parts supplying company are investigated. By basing on the total number of offers and orders, the total price of offers and orders, offer/order ratios, the target companies list is constructed. The literature is investigated and the industry specialists are conducted to determine the criteria which are considered important by the companies during decision making about spare parts supply. A questionnaire form is included thirty questions to evaluate the interrelated importance of criteria. The forms are sent to five spare parts supply specialists, eight crane management, and nine port management companies selected from targetted companies list. The answers to the questionnaires are evaluated by using DEMATEL and as per the result, the criteria
Received 11 April 2020 Revised 11 June 2020 Accepted 18 June 2020	

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Danışman, M., Köseoğlu, A., M. (2020). Vinç Sektöründe Yedek Parça Tedariki: Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Çalışma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1895-1914.

**Article Classification:**

Research Article

importance list is formed for each company. Later, criteria priority comparison between the companies is done by using polar representation.

**Findings** – As a result of the analysis, it is found out that during decision making the most important criteria for the specialists is “price”, whereas for the crane owning companies it is “dependability”. Besides, the criteria priorities of the crane operating and the port operating companies are determined that are in accord with the criteria priority of the crane sector in general but the most important criteria for many of crane owning companies is different than the others’.

**Discussion** – As a result of this research, it has been seen that every company could have different criteria priority independently of its related sub-sectors criteria priority. Therefore, the suppliers should investigate each of these companies separately as per their criteria priority to determine the best-fit sales strategy for each of them. Besides, due to the dynamic structure of the crane industry, the suppliers should repeat such analyses regularly to maintain continuous customer satisfaction.

---