

## Üçüncü Parti Lojistik Sektöründe Depolama Faaliyetlerinin Stratejik Yönetimi: AHS ve KFG Yöntemlerinin Klasik ve Bulanık Yaklaşımlar Açısından Karşılaştırılması<sup>1</sup> (Strategic Management of Warehouse Activities in the Third Party Logistics Sector: Comparison of AHS/QFD methods in terms of Classical and Fuzzy Approaches)

Irmak DALDIR<sup>a</sup> Çiğdem SOFYALIOĞLU<sup>2</sup>

<sup>a</sup> Akdeniz Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Antalya, Türkiye. [irmakdaldir@akdeniz.edu.tr](mailto:irmakdaldir@akdeniz.edu.tr)

<sup>b</sup> Manisa Celal Bayar Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Manisa, Türkiye. [cigdem.sofyalioğlu@cbu.edu.tr](mailto:cigdem.sofyalioğlu@cbu.edu.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> 3PL Analitik Hiyerarşi Süreci Kalite Fonksiyon Göçerimi Bulanık Mantık  Gönderme Tarihi 18 Mart 2019 Revizyon Tarihi 30 Nisan 2019 Kabul Tarihi 25 Mayıs 2019	<b>Amaç</b> - Günümüzde 3PL hizmet kullanımının giderek yaygınlaşmasından dolayı sektörde faaliyet gösteren firmalar önemli ölçüde artmış, şiddetli bir rekabet baş göstermeye başlamıştır. Bu noktada artan müşteri taleplerinin uygun maliyetler ile karşılanarak müşteri memnuniyetinin sağlanması 3PL firmalar için önemli bir rekabet faktörü haline gelmiştir. Bu çalışmada ise 3PL bir firma için öneriler geliştirmek amaçlanmıştır. <b>Yöntem</b> - Çalışmada lojistik hizmet sektöründe faaliyet gösteren firmaların müşteri memnuniyetini sağlayarak rekabet güçlerini geliştirebilmeleri için, sistematik bir bakış açısı sağlayan AHS ile bütünleştirilmiş Kalite Fonksiyon Göçerimi yöntemi önerilmiştir. Çalışmada ayrıca öznel yargıların bulanık mantık çerçevesinde ele alındığı bulanık AHS ve KFG yöntemleri uygulanmıştır. <b>Bulgular</b> - İki uygulamadan da elde edilen sonuçlar karşılaştırılmış ve teknik gereksinimlerin sıralanmasında önemli bir farklılık oluşmadığı tespit edilerek 3PL firmasının müşteri memnuniyetini sağlamak üzere öncelikle proje ekibinin kurulması, kalifiye çalışan sayısının artırılması ve düzenli personel eğitimi konularına önem vermesi gerektiği ortaya çıkarılmıştır. <b>Tartışma</b> - Farklı yöntemler neticesinde 3PL firma için değerlendirme yapılmış ve hizmet kalitesini artırabilme önerileri sunulmuştur.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Third Party Logistics Analytical Hierarchy Process Quality Function Development Fuzzy Logic  Received 18 March 2019 Revised 30 April 2019 Accepted 25 May 2019	<b>Purpose</b> - Due to the widespread use of 3PL services, firms operating in the sector have increased significantly and a fierce competition has begun. At this point, it has become an important competitive factor for 3PL companies to satisfy the customer demands with reasonable prices. In this study, it is aimed to provide some suggestions to a 3PL company. <b>Design/methodology/approach</b> - Quality Function Deployment method, which is integrated with AHP, which provides a systematic point of view, has been proposed in order to improve their competitiveness by providing customer satisfaction. The method is applied in a 3PL company which serves its logistic services to a retail sector. In the study, fuzzy AHP and QFD methods were applied in the context of fuzzy logic of subjective judgments. <b>Findings</b> - The results obtained from both applications were compared and no significant difference was found in the alignment of the technical requirements. 3PL company was determined to establish the project team, increase the number of qualified employees and give importance to regular personnel training in order to ensure customer satisfaction. <b>Discussion</b> - An overall evaluation was made in consideration of different methods and suggestions were made for the 3PL company in order to increase their service quality.
<b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	
<b>Article Classification:</b> Research Article	

<sup>1</sup> Bu çalışma "Kalite Fonksiyon Göçerimi Yaklaşımı İle Müşteri Memnuniyetinin Analizi: Üçüncü Parti Lojistik Hizmet Sağlayıcılarında Deneysel Bir Uygulama" adlı Yüksek Lisans tezi genişletilerek gerçekleştirilmiştir.

<sup>2</sup> Sorumlu Yazar/ Corresponding author

**Önerilen Atıf/ Suggested Citation:**

Daldır, I., Sofyalioğlu, Ç. (2019). Üçüncü Parti Lojistik Sektöründe Depolama Faaliyetlerinin Stratejik Yönetimi: AHS ve KFG Yöntemlerinin Klasik ve Bulanık Yaklaşımlar Açısından Karşılaştırılması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (2), 917-936