



VIII. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi

13-14 Aralık 2024 | Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi

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



Hizmet Kalitesi Ölçümüne Yönelik Bir Model Önerisi

Bahadır Fatih Yıldırım

Doç. Dr.,

İstanbul Üniversitesi

bahadurf.yildirim@istanbul.edu.tr

Kemal Soğukçeşme

Sertrans Logistics

kemal.sogukcesme@sertrans.com.tr

Selçuk Zereyalp

Sertrans Logistics

selcuk.zereyalp@sertrans.com.tr

Anahtar Kelimeler:

Özet

Bu çalışmada Sertrans Logistics işletmesinin, tedarikçisi konumunda bulunan catering servis sağlayıcısı işletmesinin performansının ölçülmesi amaçlanmaktadır. Bu amaçla sunulan hizmetin kalitesi, yönetim tarafından belirlenen ve hizmetin değerlendirilmesinde kullanılan kriter setinin -önem dereceleri dikkate alınarak-, hizmetin tüketicisi konumunda bulunan çalışanların değerlendirmelerinin alınması yoluyla ölçülmektedir. Bu doğrultuda oluşturulan ÇKKV probleminin performans göstergeleri Sezgisel Bulanık sayılardan oluşturulan bir ölçek üzerinden analiz edilmiştir. Geliştirilen model ile veri toplama amacıyla geliştirilen yazılım ve donanım altyapısı ile tedarikçi işletmenin hizmet kalitesi günlük, haftalık, aylık zaman periyotlarında dinamik olarak; hizmet sunulan farklı lokasyonlardaki değerlendirmeler ise karşılaştırmaları olarak analiz edilecektir.

Hizmet Kalitesi, Bulanık Küme Teorisi, Sezgisel Bulanık Sayılar, ÇKKV

A Model Proposal for Service Quality Measurement

Abstract

In this study, it is aimed to measure the performance of the catering service provider, which is the supplier of Sertrans Logistics. For this purpose, the quality of the service provided is measured by taking the evaluations of the employees, who are the consumers of the service, by taking into account the importance levels of the criteria set determined by the management and used in the evaluation of the service. In this direction, the performance indicators of the MCDM problem are analyzed on a scale formed from Intuitionistic Fuzzy numbers. With the software and hardware infrastructure developed for data collection with the developed model, the service quality of



the supplier company will be analyzed dynamically in daily, weekly, monthly time periods, and the evaluations in different locations where the service is provided will be analyzed as comparisons.

Keywords:

Service Quality, Fuzzy Set Theory, Intuitionistic Fuzzy Numbers, MCDM



VIII. Ulaştırma ve Lojistik Ulusal Kongresi
13-14 Aralık 2024 | Zonguldak Bülent Ecevit Üniversitesi