

University : **İstanbul Kültür University**
Institute : **Institute of Graduate Studies**
Department : **Business Administration**
Program : **Business Administration**
Supervisor : **Assoc. Prof. Dr. Murat Taha Bilişik**
Degree Awarded and Date : **MA – June 2025**

ABSTRACT

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION AND LOYALTY IN CARGO COMPANIES IN ISTANBUL

Nour Zaineldeen

This study aims to examine how service quality impacts customer satisfaction and customer loyalty in cargo service industry in Istanbul, Turkey, and the mediating role of customer satisfaction in the relationship between service quality and customer loyalty. Although previous research has examined service quality and satisfaction in the cargo sector, few have evaluated customer loyalty as a dependent variable, and none have thoroughly explored the mediating effect of customer satisfaction from the perspective of individual cargo customers in Istanbul—a major logistics hub with distinct market dynamics. Using a quantitative research design, data were collected from 303 individual cargo service users during April and May 2025 through a structured online questionnaire. The questionnaire was based on established measurement scales: SERVQUAL, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. The findings were analyzed using SPSS, employing descriptive, reliability and validity tests, correlation, regression, and mediation analyses. Results suggest that service quality has a significant effect on not only customer satisfaction but also customer loyalty, and that customer satisfaction acts as a partial mediator. This study makes a contribution to the service marketing literature as it fills an important gap and provides useful insights for cargo firms that seek to improve customer satisfaction and develop customer loyalty in a competitive urban market.

Keywords: Cargo, Logistics, Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty.

ÜNİVERSİTE	:	İstanbul Kültür Üniversitesi
Enstitüsü	:	Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Dalı	:	İşletme
Programı	:	İşletme
Tez Danışmanı	:	Doç. Prof. Dr. Murat Taha Bilişik
Tez Türü ve Tarihi	:	Yüksek Lisans- Haziran 2025

KISA ÖZET

İSTANBUL'DAKİ KARGO ŞİRKETLERİNDE HİZMET KALİTESİNİN MÜŞTERİ MEMNUNİYETİ VE SADAKATI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ

Nour Zaineldeen

Bu araştırma, İstanbul, Türkiye'deki kargo hizmetleri sektöründe hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati üzerindeki etkisini ve hizmet kalitesi ile müşteri sadakati arasındaki ilişkide müşteri memnuniyetinin aracılık rolünü incelemeyi amaçlamaktadır. Önceki araştırmalar kargo sektöründe hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini ele almış olsa da, çok azı müşteri sadakatini bağımlı değişken olarak değerlendirmiştir ve hiçbiri İstanbul gibi kendine özgü piyasa dinamiklerine sahip büyük bir lojistik merkezinde bireysel kargo müşterilerinin bakış açısından müşteri memnuniyetinin aracılık etkisini kapsamlı bir şekilde incelememiştir. Nicel araştırma deseni kullanılarak, Nisan ve Mayıs 2025 tarihleri arasında 303 bireysel kargo hizmeti kullanıcılarından veri toplanmıştır. Veriler, SERVQUAL, Müşteri Memnuniyeti ve Müşteri Sadakati ölçeklerine dayalı yapılandırılmış çevrim içi anket yoluyla elde edilmiştir. Bulgular SPSS programı kullanılarak; betimleyici istatistikler, güvenilirlik ve geçerlilik testleri, korelasyon, regresyon ve aracılık analizleri ile değerlendirilmiştir. Sonuçlar, hizmet kalitesinin yalnızca müşteri memnuniyeti üzerinde değil, aynı zamanda müşteri sadakati üzerinde de anlamlı bir etkisi olduğunu ve müşteri memnuniyetinin bu ilişkide kısmi bir aracı rolü üstlendiğini ortaya koymaktadır. Bu çalışma, hizmet pazarlaması literatüründeki önemli bir boşluğu doldurarak katkı sağlamak ve rekabetçi bir kentsel pazarda müşteri memnuniyetini artırmak ve müşteri sadakati geliştirmek isteyen kargo firmaları için değerli içgörüler sunmaktadır.

Anahtar Sözcükler: Eleştirel Okuma, Eleştirel Düşünce, Eleştirel Pedagoji, Eleştirel Dil Duyarlılığı, Bilişsel Yaklaşım, Ödev-odaklı Öğretim Yaklaşımı.