

## Dış Ticaret İşlemlerinde Banka Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi

Tuğçe DANACI ÜNAL<sup>1</sup>, Selim DURAMAZ<sup>2</sup>

Özet

Günümüzde işletmeler uluslararası pazarlara açılma noktasında güçlü bir finansal altyapı tesis etmek durumundadır. Bu çerçevede başta bankalar tarafından arz edilen kaynaklar olmak üzere çeşitli finansal desteklere ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak finansal ihtiyaçlar sonrasında alınan yanlış bir aksiyon ve işletmelerin kendi yapısına uygun olmayan banka tercihi, işletmeleri finansal bir çıkmaza sürükleyebilmektedir. Dolayısıyla bu çalışmada Türkiye'de dış ticaret faaliyetinde bulunan işletmelerin banka tercihlerinde etkili olan kriterlerin ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. Uzman kişilerle yapılan derinlemesine görüşme ve literatür taraması yöntemlerinin sonucunda elde edilen kriterler Analitik Ağ Süreci (AAS) analizi ile incelenerek önem derecelerine göre sıralanmıştır. Çalışmanın sonunda işletmelerin banka seçimlerini etkileyen en önemli kriterlerin faiz oranları, vade seçenekleri, personel tutum/davranışları, güvenilirlik ve banka itibarı/ımağı olduğu belirlenmiştir.

**Anahtar kelimeler:** Uluslararası Ticaret, Finansman, Bankacılık, Analitik Ağ Süreci (AAS)

**Jel Kodu:** F19, F39, G21, G32

## Determination of Bank Selection Criteria in Foreign Trade Transactions

Abstract

Nowadays, firms have to create a strong financial infrastructure in order to enter foreign markets. In this context, various financial supports are needed particularly the resources provided by banks. However, a wrong action taken after the financial needs and bank preferences don't conform with the companies' own structure may lead the businesses to be in financial difficulty. Therefore, this study aims to reveal the bank selection criteria of the companies operating in foreign trade activities in Turkey. The criteria are obtained as a result of in-depth interviews with experts and literature review methods by using Analytical Network Process (ANP) analysis and ranked according to their importance. The result of this study indicates that the most important criteria affecting the bank selection of the firms are interest rates, maturity options, personnel attitudes/ behavior, reliability and bank reputation/ image.

**Keywords:** International Trade, Financing, Banking, Analytic Network Process (ANP)

**Jel Codes:** F19, F39, G21, G32

### 1. GİRİŞ

Küresel dünyanın en önemli aktörlerinden biri olan bankalar günümüzde yoğun rekabet şartları içerisinde faaliyet göstermektedir. Bu çerçevede bireysel ve ticari segment bazında yeni müşteriler bulmak ve hinterlandını sürekli genişletmek durumunda olan bankalar tercih edilebilirliğini arttırmak adına müşterilerine daha uygun ve avantajlı hizmetler sunmak durumundadır.

Gerek buldukları ülkedeki piyasalara yönelik faaliyetleri, gerekse dış ticarete yönelik

faaliyetleri ile KOBİ'ler gelişmiş ya da gelişmekte olan ülke ayrımı olmaksızın ülke ekonomileri açısından büyük önem taşımaktadır. Ülkelerde milli gelirin önemli bir kısmını gerçekleştiren KOBİ'ler, günümüzde dış ticaret aracılığıyla yeni pazarlara açılma, teknolojiye ve nitelikli işgücüne erişim noktasında hem teknik, hem de finansman açısından birçok sorun yaşamaktadır. Teknik ve finansal sorunlarına yönelik her ne kadar farklı finans kuruluşları mevcut olsa da özellikle bankalar aracılığıyla sunulan çeşitlendirilmiş ve uygun maliyetli finansman

**ATIF ÖNERİSİ (APA):** Danacı Ünal, T., Duramaz S. (2020). Dış Ticaret İşlemlerinde Banka Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi. İzmir İktisat Dergisi. 35(2). 343-355. Doi: 10.24988/ije.202035210

<sup>1</sup> Araş. Gör. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Muradiye, MANİSA, tugce.danaci@cbu.edu.tr **ORCID:** 0000-0002-5480-2653

<sup>2</sup> Doç. Dr., Manisa Celal Bayar Üniversitesi, Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Muradiye, MANİSA, selim.duramaz@cbu.edu.tr **ORCID:** 0000-0002-1257-0620

kaynakları ile sürdürülebilirlikleri ve büyümeleri noktasında KOBİ'lere ve dolaylı olarak ülke ekonomilerine önemli destekler sağlanmaktadır.

Ülkemizde farklı büyüklükteki işletmelerin finansmanına yönelik bankacılık sektörü tarafından nakdi ve gayrinakdi olmak üzere çeşitli krediler sunulmaktadır. Bu kapsamda farklı kredi ve kredi ürün isimleri altında, KOBİ ihtiyaç kredisi, ticari ek hesap, dış ticaret kredisi, tedarikçi kredisi, proje ve yatırım kredisi, işyeri kredisi gibi firmaların farklı ihtiyaçlarına göre şekillendirilen çeşitli ve ayrıcalıklı finansman kaynakları söz konusudur.

Ulusal ve uluslararası literatür incelendiğinde bankaların farklı segmentteki müşteriler tarafından tercih edilmesinde etkili olan kriterlerin ortaya çıkarılmasına yönelik çalışmalara rastlanılmaktadır. Banka müşterilerinin ilgili bankayı tercih etmesine etki eden faktörler öğrenciler, çalışanlar gibi farklı bireysel müşteri grupları ile KOBİ'ler, kamu iktisadi kuruluşları gibi ticari segment grubunda yer alan hedef kitleler açısından araştırılarak farklı çalışmalara konu olmuştur. Ancak bu noktada ele alınan işletmelerin banka tercih kriterlerine yönelik yapılan çalışmalarda çoğunlukla firmaların ihracat faaliyetinde bulunup bulunmadığına yönelik kesin bilgiler bulunmamaktadır. Birkaç çalışma dışında (Kaur, 2015) yapılan araştırmalarda işletmelerin dış ticaret yapıp yapmadığına bakılmaksızın, bu işletmelerin banka tercih kriterleri farklı yöntemler ve analizler ile incelenmiştir. Bu açıdan bu çalışma sadece "dış ticaret yapan işletmelerin" uluslararası faaliyetlerinde en çok seçtikleri finansman kaynaklarından biri olan bankaları tercih etmelerinde etkili olan kriterlerin ortaya çıkarılması bakımından özgün bir nitelik ve önem taşımaktadır.

## 2. LİTERATÜR

İşletmelerin uluslararası pazarlara girişi, bir başka ifade ile uluslararasılaşma süreçleri literatürde farklı model ve yaklaşımlarla açıklanabilmektedir. Bu kapsamdaki

yaklaşımlardan biri olan ve Barney (1991) tarafından ortaya atılan "Kaynak Temelli Yaklaşım" işletmelerin sürdürülebilir rekabet avantajını sahip olup kontrol ettiği maddi/maddi olmayan varlıklardan ve kaynaklardan elde edeceğini savunmaktadır (Barney 1991'den akt. Barney vd. 2001: 625). Dolayısıyla işletmeler maddi kaynak ve kapasitesini etkin bir şekilde kullandığı takdirde yurt dışı pazarlarda önemli bir rekabet avantajı yakalayabilecektir. Ling-yee ve Ogunmokun (2001) konu ile ilgili yaptıkları çalışmada, ihracat finansman kaynaklarının hem düşük maliyetli, hem de yüksek farklılaşma gösteren ihracat rekabet avantajlarına önemli katkıları olduğunu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca belirli bir ihracat girişimi için finansman kaynaklarının var olması veya elde edilebilmesi bir işletme için büyük önem taşımaktadır (Piercy vd., 1998: 389).

Konu ile ilgili ampirik literatür incelendiğinde çalışmaların işletmelerin banka seçim kriterlerinin belirlenmesi sürecini farklı hedef kitleler üzerinde araştırdığı gözlenmiştir. Bu kapsamda banka müşterilerinin banka tercihlerinin belirlenmesinde hedef kitle olarak genellikle bankaların bireysel müşteri portföylerinin incelendiği görülmektedir. Frangos vd. (2012) Yunanistan'daki 277 banka müşterisinden banka tercihlerine yönelik elde ettiği verileri lojistik regresyon ile analiz etmiştir. Analiz sonucunda kişisel medeni durum, müşteri hizmetleri, mağaza tasarımı ve faiz oranları ilgili bankadan kredi kullanılmasında en önemli faktörler olarak ortaya çıkmıştır. Buna ek olarak Agarwal'ın (2017) Etiyopya'da 385 kişiden elde ettiği verilerin regresyon analizi sonucunda ortaya çıkardığı bulgulara göre; hizmet kalitesi, banka imajı, teknolojik, sosyal ve finansal faktörlerin bireylerin banka seçiminde önemli etkiye sahip oldukları diğer yandan kolaylık faktörünün önemli bir etkiye sahip olmadığı belirtilmiştir. Chigamba ve Fatoki (2011) üniversite öğrencilerinin banka tercihlerini belirlemeye yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Veriler tanımlayıcı istatistikler, T testi ve ANOVA kullanılarak analiz edilmiştir. Çalışmanın

sonucunda hizmet, yakınlık, çekicilik, tavsiyeler, pazarlama ve fiyat olmak üzere altı faktörün müşterilerin banka tercihlerinde etkin faktörler olduğu belirlenmiştir.

Banka müşterilerinin banka tercihlerinin belirlenmesine yönelik yapılan çalışmaların bir kısmında ise hedef kitle olarak belirlenen diğer grup KOBİ'lerdir. Literatür incelendiğinde bireysel müşterilere yönelik yapılan çalışmalara kıyasla işletmelere yönelik yapılan çalışmalara daha az rastlanılmıştır. Kaur (2015), konu ile ilgili yapmış olduğu çalışmada Hindistan'da dış ticaret faaliyetinde bulunan KOBİ'lerin banka seçiminde etkili olan faktörleri incelemiştir. 23 kriter üzerinden anket yöntemi ile öncelikle 30 firma üzerinde bir pilot çalışması uygulanmış, daha sonra 300 dış ticaret KOBİ'sine ulaşılarak veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizi ve ANOVA ile test edilmiştir. Banka hizmetlerinin zamanında sunulması, kredi ihtiyaçlarının anında desteklenmesi dış ticaret KOBİ'lerinin banka seçiminde etkili olan unsurların başında gelmektedir. Bununla birlikte çalışmada KOBİ'ler banka ile olan ilişkilerindeki seçimlerine göre iki gruba ayrılmıştır. Bunlar "işlem odaklı" ve "diyalog odaklı" firmalar olarak isimlendirilmiştir. Buna göre "işlem odaklı" KOBİ'ler henüz yeni kurulan KOBİ'ler olmakla beraber, fiyata karşı daha duyarlıdır. "Diyalog odaklı" KOBİ'ler ise daha çok kişisel ilişkiler çerçevesinde işlemlerini yürütme çabasıdadır. Bu gruptaki KOBİ'ler için banka ya da personel ile olan hatırı ilişkisi banka seçiminde daha ön plandadır. Abdulsaleh (2016)'in çalışmasında da benzer seçim kriterleri ve analiz yöntemleri söz konusudur. Libya'da faaliyet gösteren KOBİ'lerin banka seçim kriterlerini anket yöntemi ile araştırdığı çalışmada Abdulsaleh (2016), 200'den fazla KOBİ'den veri toplamıştır. Anketler ANOVA analizi ile test edilmiştir. KOBİ'lerin banka seçiminde etkili faktörler "bireysel olarak banka ile olan diyaloglar, rekabetçi fiyatlarla uygun maliyetli ulaşılabildikleri kredi, bankanın yeri" şeklinde ortaya çıkmıştır. Bu kapsamda her iki çalışmada da kriterleri belirlemek

amacıyla ANOVA'nın yöntem olarak kullanıldığı, bulgular açısından da banka ile olan diyalog sürecinin banka seçim kriterinde etkili bir faktör olduğu gözlenmektedir. Bunlardan farklı olarak Tessema (2016), ana kütle olarak iş adamlarını belirlemiştir. Bu kapsamda çalışmada hem çalışanların, hem de iş adamlarının banka seçim kriterleri araştırılmıştır. 93 iş adamından anket çalışmasıyla toplanan verilerin faktör analizi ile incelenmesi sonrasında iş adamlarının banka seçim kararlarında "şubenin konumu ve banka hizmetlerinin sunumunun" etkili olduğu bulunmuştur. Benzer şekilde Mols ve diğerleri (1997), ticari ya da KOBİ ayrımı yapmadan 20 farklı Avrupa ülkesindeki 1129 şirkete faaliyette buldukları ülkedeki yerel bankayı tercih etme nedenlerini anket yöntemi kullanarak incelemiştir. Çalışmanın sonuçlarına göre birkaç doğu Avrupa ülkesi hariç ele alınan ülkelerin neredeyse tümünde kurumsal müşteriye hitap eden bankaların çoğunun uygun fiyat politikası ve yüksek kaliteyle hizmet vermesinin, bununla beraber yine bankanın müşteriyle ilişki odaklı bir çalışma süreci benimsemesinin tercih edilmesinde etkili kriterler olduğu ortaya çıkarılmıştır.

### 3. YÖNTEM

Bankalar işletmelerin dış ticaret faaliyetlerinde öncelikli finansman kaynaklarından biri olup özellikle ihracat girişimlerinde önemli bir yer tutmaktadır. Diğer yandan işletmeler açısından doğru banka seçimi işletmenin sürdürülebilirliği açısından büyük öneme sahiptir.

İşletmelerin dış ticaret işlemlerinde banka seçimlerini etkileyen faktörlerin bulunmasını amaçlayan bu çalışmada, nitel ve nicel analiz teknikleri bir arada kullanılmıştır. Her iki analiz tekniğinin beraber kullanılmasıyla daha güvenilir ve birbirini tamamlayan sonuçların elde edilmesi hedeflenmektedir. İlk olarak banka seçim kriterleri ile ilgili işletmelere yönelik yapılan bilimsel çalışmalar detaylı incelendikten sonra derinlemesine görüşme metodu kullanılarak konu ile ilgili üç uzmanın

görüşleri alınmıştır. Görüşme sorularına verilen yanıtlar sonunda elde edilen kriterler, literatür taraması sonucunda ortaya çıkan kriterler ile birleştirilmiş ve en çok tekrarlanan kriterler kategorilere ayrılmıştır. Kategorilere ayrılan kriterlerin bir biriyle olan ilişki ve etkileri yine üç uzman tarafından değerlendirilerek etki matrisi ve çalışmanın kavramsal modeli oluşturulmuştur. Bu bulgular doğrultusunda nicel araştırma yöntemlerinden Analitik Ağ Süreci (AAS) analizine uygun anket formu hazırlanmış ve bu formlar konusunda uzman 10 kişi tarafından eksiksiz doldurularak incelenmiştir.

Analitik Ağ Süreci (AAS), Thomas L. Saaty tarafından geliştirilmiş ve Analitik Hiyerarşi Sürecinin (AHS) daha gelişmiş bir şekli olarak kullanılan çok kriterli karar verme yöntemidir. AHS’de kriterler hiyerarşik yapıda olup aynı seviyede olan kriterler kıyaslanabilmektedir. AAS’de ise kriterlerin birbiri ile olan ilişki ve önem dereceleri karşılaştırılabilmektedir. Bu nedenle bu çalışmada kriterlerin önem derecelerinin ve karşılıklı etkileşimlerinin ortaya çıkarılmasında daha etkili olan AAS yöntemi tercih edilmiştir.

Saaty ve Vargas (2006: 3) AAS’de ikili karşılaştırmalarda kullanılan temel ölçek ve açıklamalarını Tablo 1’deki gibi göstermektedir.

**Tablo 1:** AAS Yöntemi temel ölçek ve açıklamaları

Önem Derecesi	Tanım	Açıklama
1	Eşit önemli	Her iki kriter de eşit öneme sahiptir
2	Zayıf	
3	Orta dereceli önemli	Bir kriter diğerine göre nispeten daha önemlidir
4	Orta dereceli fazla	
5	Kuvvetli önemli	Bir kriter diğerine göre kuvvetli bir şekilde daha önemlidir
6	Kuvvetli fazla	
7	Çok kuvvetli önemli	Bir kriter diğerine göre çok kuvvetli bir şekilde daha önemlidir
8	Çok, çok kuvvetli	
9	Aşırı önemli	Bir kriter diğerine göre aşırı şekilde daha önemlidir

Kaynak: Saaty ve Vargas, 2006’dan uyarlanmıştır

AAS yönteminde sırasıyla (1) karar problemi tanımlanır, (2) etki matrisi oluşturulur ve kriterler arasındaki bağımlılıklar (içsel, dışsal, geri bildirim) tespit edilir, (3) 1-9 ölçeği kullanılarak (Tablo 1) kriterler arası ikili karşılaştırmalar yapılır ve tutarlılık oranları belirlenir; (4) süpermatris oluşturulur, (5) limit süpermatris elde edilir ve son olarak (6) en iyi alternatif belirlenir (Önder, 2015: 77-83). Bu çalışmada birçok çalışmadan farklı olarak son aşamada en iyi alternatife bulunması değil işletmelerin dış ticaret işlemlerinde banka tercihlerini en çok etkileyen kriterlerin ve bunların önem derecelerinin ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. Dolayısıyla 5. aşama sonrasında limit süpermatrisin elde edilmesi ile kriterlerin etki dereceleri ortaya çıkacaktır.

#### 4. BULGULAR

##### 4.1. Derinlemesine görüşme

Çalışmanın bu bölümünde konusunda uzman 3 kişi ile derinlemesine görüşme tekniği kullanılarak katılımcılara yarı yapılandırılmış sorular yöneltilmiştir. Katılımcıların talebi üzerine ses kaydı alınmamış, sorulara verilen cevaplar görüşme formu üzerine yazılmak suretiyle kaydedilmiştir. Uzman katılımcılara yöneltilen sorular ve cevaplara ait bulgular Tablo 2’de gösterilmektedir.

Daha sonra uzman katılımcı cevaplarından elde edilen ve en çok tekrarlanan kriterler literatürdeki benzer çalışmaların sonuçları ile karşılaştırılarak farklı kategoriler altında gruplandırılmıştır (Tablo 3). Buna göre dış ticaret işlemlerinde işletmelerin banka seçimlerini etkileyen faktörler *Finansal Kriterler*, *Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler* ve *Yapısal Kriterler* olmak üzere üç ana kategori altında yer almaktadır. *Finansal Kriterler*, faiz oranları, vade seçenekleri, işlem ücretleri/masrafları; *Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler*, kolaylık, güvenilirlik, hız/zamanlılık, hizmet çeşitliliği, personel tutum ve davranışları; *Yapısal Kriterler* ise banka itibarı/imajı, fiziksel altyapı, yurt dışı şube/banka ağı olmak üzere alt kriterlere ayrılmıştır.

**Tablo 2:** Derinlemesine görüşme soru ve cevapları

Sorular	Cevaplar (K1, K2, K3)*
S1. Dış ticaret işlemlerinde bankalar aracılığıyla hangi finansman kaynakları kullanılmaktadır?	Eximbank kredileri (K1, K2, K3), ihracat kredileri (K1, K2), forward vadeli işlemler (K1, K2), prefinansman krediler (K1), garantörlük işlemleri (K3), dövizde endeksli kredi(K2)
S2. İşletmelerin bu finansman kaynaklarını kullanmalarında öne çıkan sebepler nelerdir	Faiz oranları (K3), vade (K1, K3), gelir ve giderler (K1, K2), kur riski (K2)
S3. İşletmelerin dış ticaret işlemlerinde bankaları tercih etmesinin sebepleri nelerdir?	Faiz oranları (K2, K3), işlem ücretleri (K1, K3), kolaylık (K3), hız (K3), teknik bilgi (K2)
S4. Dış ticaretin finansmanı açısından düşündüğümüzde bankanızın diğer bankalardan farklı olan yönleri nelerdir?	Dış ticaret bilgisi (K1, K2), işlem ücretleri-maliyetler (K1, K3), yurt dışı muhabir banka ağı (K1, K2, K3), banka imajı (K3), iş tecrübesi (K1, K2), şube yaygınlığı-ağı (K1), yurt dışındaki banka şubesi (K1), yurt dışındaki işlem tecrübesi(K1), işlem hızı (K1, K2), güvenilirlik (K1, K2), tanınırlık-bilinirlik (K1, K2), hizmet çeşitliliği (K3) doğru bilgi (K2), doğru ve tam belgeler (K2), teknik destek (K2)
S5. Dış ticaretin finansmanı açısından düşündüğümüzde bankalarda en fazla yaşanan sorunlar nelerdir?	Ek masraflar ve işlem ücretleri (K1), paranın geç ulaşması-geç ödeme (K2), işlemlerin yavaş ilerlemesi (K2), evrakta eksiklik (K2), uluslararası banka kriterleri (K2), müşteri beklenti ve taleplerinin her zaman karşılanmaması (K3), ucuz kaynak bulma isteği (K3), uygun faiz talebi (K3), uzun vade talebi(K3)

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur

\*K1 (Katılımcı 1); K2 (Katılımcı 2); K3 (Katılımcı 3)

**Tablo 3:** Kriterlerin kategorik gösterimi

Ana kriterler	Alt Kriterler	Açıklama
<b>FINANSAL KRİTERLER</b>	<b>Faiz Oranları</b>	Kredi faiz oranları, yatırım faiz oranları, gecikme faiz oranı, kur riski vb.
	<b>Vade Seçenekleri</b>	Kredi vade oranları
	<b>İşlem Ücretleri/Masrafları</b>	Hizmet ücretleri, komisyonlar, ek masraflar, dosya masrafları
<b>HİZMET KALİTESİ İLE İLGİLİ KRİTERLER</b>	<b>Kolaylık</b>	Kredi çekmede kolaylık, para transferlerinde kolaylık, işlemlerde kolaylık
	<b>Güvenilirlik</b>	Banka işlemlerinin güven ortamında gerçekleşmesi, bankaya olan güven, hizmet güvenliği
	<b>Hız/Zamanlılık</b>	İşlemlerin zamanında ve hızlı bir şekilde tamamlanması, etkili ve etkin hizmet, zamanında bilgilendirme, ulaşılabilirlik, ödemenin zamanında yapılması
	<b>Hizmet Çeşitliliği</b>	Hizmet - ürün çeşitliliği, internet ve telefon bankacılığı vb.
	<b>Personel Tutum ve Davranışları</b>	Eğitilmiş, deneyimli, bilgili, güler yüzlü personel, uzun süreli ilişkiler, dış ticaret servisinin güçlü olması, diyaloglar, teknik bilgi-destek, dış ticaret bilgisi, doğru ve tam belgeler
<b>YAPISAL KRİTERLER</b>	<b>Banka İtibarı/İmajı</b>	Bankanın dünya yurt içi ve yurtdışındaki ünü, itibarı, imajı, bilinirlik, tanınırlık, tecrübe
	<b>Fiziksel Altyapı</b>	Banka mekânının iç ve dış görünümü, bankanın yeri, yurt içi ATM ve şube sayısı, park yeri, teknolojik altyapı
	<b>Yurt Dışı Şube/Banka Ağı</b>	Küresel banka ağı, yurt dışı şube, muhabir banka ağı

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur

#### 4.2. Analitik ağ süreci analizi (AAS)

Çalışmanın bu bölümünde literatür taraması ve derinlemesine görüşmeler sonucunda elde

edilen bulgular AAS'nin aşamaları kapsamında analiz edilmektedir.

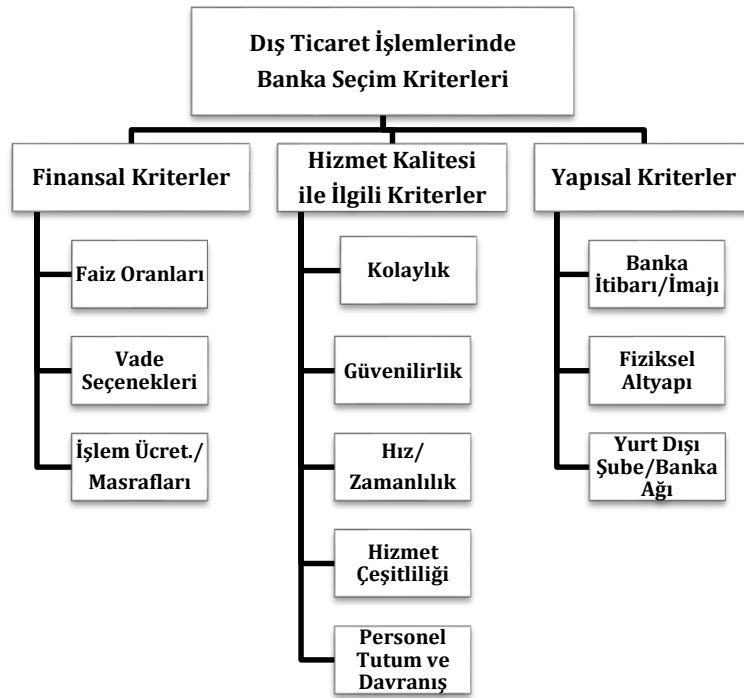
#### 4.2.1. Karar probleminin tanımlanması

Bu aşamada karar problemi işletmelerin dış ticaret faaliyetlerinde banka seçimlerini etkileyen kriterlerin neler olduğunun ve birbirleriyle nasıl etkileşim içinde olduklarının belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır.

Kriterlerin ortaya çıkarılması için öncelikle ilgili literatür taranmış ve konusunda uzman üç kişi ile derinlemesine görüşme yapılmıştır.

Elde edilen kriterler daha sonra kategorik olarak gruplandırılmış ve çalışmanın kavramsal modeli oluşturulmuştur (Şekil 1).

Söz konusu model incelendiğinde işletmelerin banka seçimlerini etkileyen kriterlerin Finansal, Hizmet Kalitesi ile ilgili ve Yapısal olmak üzere üç ana kriter altında toplandığı görülmektedir. Buna göre faiz oranları, vade seçenekleri ve işlem ücretleri/masrafları kriterleri finansal kriterler altında; kolaylık, güvenilirlik, hız/zamanlılık, hizmet çeşitliliği ve personel tutum/davranış kriterleri hizmet kalitesi ile ilgili kriterler altında; banka itibarı/yapısı, fiziksel alt yapı ve yurt dışı şube/banka ağı kriterleri yapısal kriterler altında yer almaktadır.



Şekil 1: Kavramsal Model (Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur)

#### 4.2.2. Bağımlılıkların tespit edilmesi (İçsel, Dışsal, Geri Bildirim)

AAS analizinde içsel, dışsal ve geri bildirim (besleme) olmak üzere üç farklı bağımlılıktan söz etmek mümkündür. Bu noktada bağımlılık kümeler arası veya aynı küme içindeki elemanların birbiriyle olan etkileşimi veya birbirleri üzerindeki etkileri olarak ifade edilebilir. Eğer bir küme içindeki bir eleman diğer kümedeki en az bir elemanı etkiliyorsa dışsal bağımlılık, bir küme içindeki bir eleman aynı küme içindeki en az bir elemandan etkileniyorsa içsel bağımlılık, iki farklı küme içindeki elemanlar birbirini karşılıklı

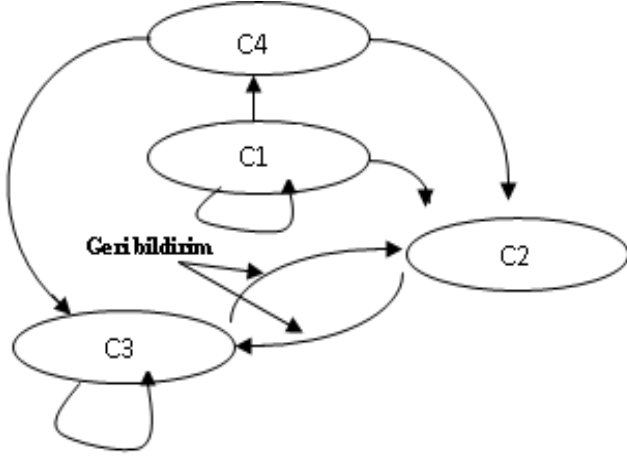
etkiliyorsa geri bildirim söz konusudur (Saaty, 2004: 131-132).

Kümeler arası bağımlılıkların gösterildiği Şekil 2 incelendiğinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmaktadır (Saaty, 2004: 131-132):

i. C4 kümesinden C2 kümesine giden yay C2 kümesindeki elemanların C4 kümesindeki elemanlar üzerindeki dışsal bağımlılığını göstermektedir. Başka bir ifade ile C2 kümesindeki elemanlardan en az biri C4 kümesindeki elemanlardan en az birini etkilemektedir.

ii. C3 kümesindeki düğüm ise içsel bağımlılığı göstermektedir. Buna göre C3 kümesindeki elemanlar yine aynı küme içindeki diğer elemanlardan etkilenmektedir.

iii. C3 ve C2 kümeleri arasında ise geri bildirim söz konusudur. Bu iki küme içindeki elemanlar karşılıklı olarak birbirinden etkilenmektedir.



**Şekil 2:** Karar Ağı Yapısı

Kaynak: Saaty, 2004'ten uyarlanmıştır

Çalışmanın bu bölümünde bağımlılıkları ve çalışmanın karar ağını ortaya çıkarmak için etki matrisi oluşturulmuştur. Elde edilen kriterler ve birbiriyle olan etkileşimleri konusunda uzman üç kişi ile tartışılmış ve hangi kriterin

hangi kriterden etkilendiği tespit edilerek Tablo 4 oluşturulmuştur.

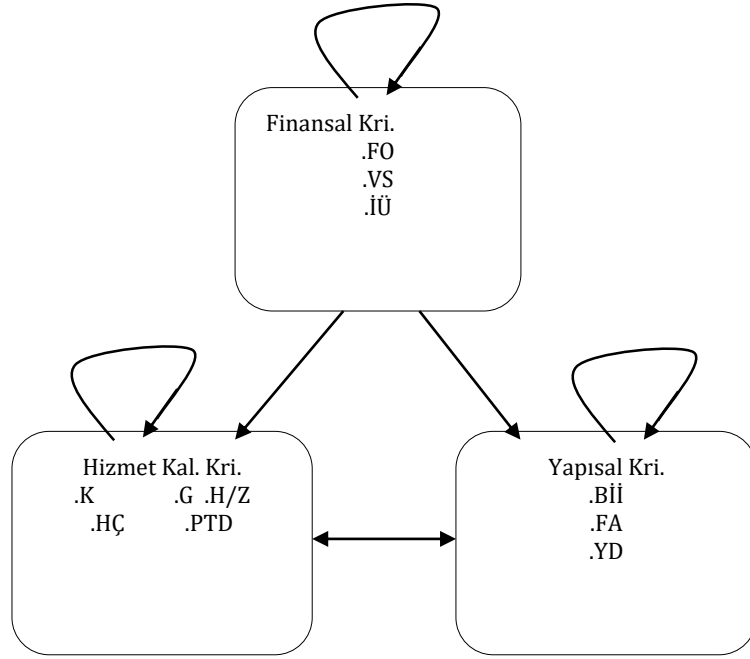
Tablo 4 incelendiğinde örneğin güvenilirlik kriterinin personel tutum ve davranışları, banka itibarı/ımağı, fiziksel altyapı ve yurt dışı şube/banka ağı kriterlerinden etkilendiği görülmektedir.

Etki matrisinden elde edilen veriler doğrultusunda çalışmanın karar ağı yapısı oluşturulmuştur (Şekil 3). Buna göre Finansal Kriterlerin, Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler ve Yapısal Kriterler ile dışsal bağımlı olduğu; başka bir ifade ile Finansal Kriterlerin alt kriterlerinden en az birinin Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterlerden ve Yapısal Kriterlerden etkilendiği ancak bunları etkilemediği ortaya çıkmıştır. Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler ve Yapısal Kriterler arasında ise geri bildirim bulunduğu görülmektedir, dolayısıyla bu iki ana kriterin alt kriterleri karşılıklı olarak birbirini etkilemektedir. Ayrıca her üç ana kriter kümesi içinde içsel bağımlılık söz konusudur. Dolayısıyla aynı ana kriter altındaki alt kriterlerden en az ikisi birbirini etkilemektedir.

**Tablo 4:** Etki matrisi

		ETKİLENEN FAKTÖRLER										
		FO	VS	İÜ	K	G	H/Z	HÇ	PTD	Bİİ	FA	YD
ETKİLEYEN FAKTÖRLER	Faiz Oranları (FO)		X									
	Vade Seçenekleri (VS)	X										
	İşlem Ücretleri/Masr. (İÜ)											
	Kolaylık (K)						X				X	
	Güvenilirlik (G)								X	X		
	Hız/Zamanlılık (H/Z)				X						X	X
	Hizmet Çeşitliliği (HÇ)				X				X	X	X	X
	Personel Tutum ve Dav. (PTD)			X	X	X	X	X		X		
	Banka İtibarı/İmağı (Bİİ)					X	X		X			X
	Fiziksel Altyapı (FA)		X	X	X	X	X	X	X	X		X
Yurt Dışı Şube/Banka Ağı (YD)		X	X	X	X	X	X		X	X		

Kaynak: Uzman görüşleri alınarak yazarlar tarafından oluşturulmuştur



Şekil 3: Çalışma Modeli Karar Ağı Yapısı (Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.)

#### 4.2.3. İkili karşılaştırmaların yapılması

Kriterler arası bağımlılıklar belirlendikten sonra, birbiriyle etkileşim içinde olan kriterler 1-9 ölçeği (Tablo 1) kullanılarak karşılaştırılır. Bu çalışmada kriterlerin uzman kişilerce karşılaştırılması amacıyla analize uygun şekilde anket formu hazırlanmıştır. Anket formları kasti örnekleme metodu ile seçilen ve dış ticaretin finansmanında görev yapan uzman kişilere gönderilmiştir. Geri dönüş yapılan ve geçerli olan 10 anket formu çalışma kapsamına alınmıştır. AAS'de kararların çoğu, bir kişi veya grup için neyin önemli olduğunu ve seçim yaparken neyin tercih edildiğini ortaya çıkarmak amacıyla analiz edilmektedir (Saaty, 2004: 130-131). Dolayısıyla AAS'de tek bir kişi veya birden fazla kişinin oluşturacağı bir grup örneklem olarak alınabilmektedir. Sonuç olarak bu araştırmaya katılan uzman kişi sayısı AAS analizinde kabul edilebilir niteliktedir.

AAS analizinde grup kararının tek bir karar gibi belirlenmesi önemli bir konudur. Bu konuda en iyi yolun bireylerden alınan kararların geometrik ortalamasının alınması olduğu belirtilmiştir (Saaty ve Vargas, 2006: 23). Diğer önemli bir konu ise ikili karşılaştırmalar sonucunda karşılaştırmalar arasında tutarlılığı

gösteren tutarlılık oranlarının elde edilmesidir. Tutarlılık oranlarının (Consistency Ratio – CR) 0,10'a eşit veya 0,10'dan küçük olması önerilmektedir (Önder ve Önder, 2015: 32).

Şekil 4'te anket formunda yer alan örnek bir ikili karşılaştırma ve bu karşılaştırmaya ait grup kararı ile tutarlılık oranı gösterilmektedir. Buna göre güvenilirlik kriteri üzerinde banka itibarı/imajı, fiziksel altyapı kriterine göre kuvvetli bir şekilde daha önemlidir. Söz konusu ikili karşılaştırmalarda tutarsızlık değeri 0,00532 olarak hesaplanmıştır. Bu değer 0,10'dan küçük olduğu için Yapısal Kriterler kümesine ait alt kriterlerin güvenilirlik kriteri için ikili karşılaştırmalarının tutarlı olduğu belirtilmektedir. Bununla birlikte bu çalışmada tüm ikili karşılaştırmalarda  $CR < 0,10$  olarak bulunmuştur. Bu durum katılımcıların anket formlarını tutarlı bir şekilde yanıtladığını göstermektedir.

Şekil 4'te tutarsızlık değerinin altında yer alan değerler Yapısal Kriterler kümesine ait alt kriterlerin ağırlık değerlerini göstermektedir. Başka bir ifade ile güvenilirlik kriteri için ağırlığı en fazla olan kriter %69,08 ile banka itibarı/imajı kriteri iken ağırlığı en az olan kriter %14,88 ile fiziksel altyapı kriteridir.



Dış ticaret işlemlerinizde banka seçim sürecinde etkili olan aşağıda karşılıklı verilen faktörleri "Güvenilirlik" faktörü üzerindeki önem derecesine göre puanlayınız.																				
Banka İtibarı/İmajı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Fiziksel Altyapı	Tutarsızlık:	0,00532
Banka İtibarı/İmajı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yurtdışı Şube/Banka Ağı	Banka İtibarı/İmajı	0,69084
Fiziksel Altyapı	9	8	7	6	5	4	3	2	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Yurtdışı Şube/Banka Ağı	Fiziksel Altyapı	0,14884
																			Yurtdışı Şube/Banka Ağı	0,16033

**Şekil 4:** Örnek İkili Karşılaştırma ve Tutarlılık Oranı (Kaynak: Super Decisions programından elde edilen veriler çerçevesinde uyarlanmıştır)

#### 4.2.4. Süpermatrisin oluşturulması

Kriterlerin ikili karşılaştırılması sonucu elde edilen ağırlık değerleri birleştirilerek Ağırlıklandırılmamış Süpermatris oluşturulur. Tablo 5 incelendiğinde sarı ile boyalı kısmın bir önceki bölümde incelenen ikili karşılaştırmalara ait ağırlık değerleri olduğu görülmektedir. Bununla birlikte söz konusu tabloda kriterleri etkileyen alt kriterler ve

bunların ağırlık değerleri gösterilmektedir. Kriter kümeleri arasında bağımlılık yoksa bu değer "0" olarak belirtilmektedir (Özbek, 2012: 42). Örneğin personel tutum ve davranış kriteri üzerinde Hizmet Kalitesi ile ilgili alt kriterlerden %85,71 ağırlıkla güvenilirlik kriteri ve %14,29 ağırlıkla hizmet çeşitliliği kriteri; Yapısal Kriterlerin alt kriterlerinden %83,33 ağırlıkla banka itibarı/imajı kriteri ve %16,67 ağırlıkla fiziksel altyapı kriteri etkilidir.

**Tablo 5:** Ağırlıklandırılmamış Süpermatris

Kriterler	F0	İÜ	VS	G	H/Z	K	PTD	HÇ	Bİİ	FA	YD
<b>F0</b>	0,0000	0,0000	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
<b>İÜ</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
<b>VS</b>	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
<b>G</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,8571	0,0000	0,3522	0,0000	0,0000
<b>H/Z</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2857	0,0000	0,0000	0,0000	0,6144	0,7500
<b>K</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2500	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2684	0,0000
<b>PTD</b>	0,0000	1,0000	0,0000	1,0000	0,7500	0,5714	0,0000	1,0000	0,5591	0,0000	0,0000
<b>HÇ</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1429	0,1429	0,0000	0,0888	0,1172	0,2500
<b>Bİİ</b>	0,0000	0,0000	0,0000	0,6908	0,4126	0,0000	0,8333	0,0000	0,0000	0,0000	0,7500
<b>FA</b>	0,0000	0,3333	0,0000	0,1488	0,2599	0,2500	0,1667	0,3333	0,3333	0,0000	0,2500
<b>YD</b>	0,0000	0,6667	0,0000	0,1603	0,3275	0,7500	0,0000	0,6667	0,6667	1,0000	0,0000

Kaynak: Super Decisions programı kullanılarak hesaplanmıştır

Ağırlıklandırılmamış Süpermatris ile bir kriter üzerinde etkili olan alt kriterlerin kendi kümeleri içindeki diğer kriterler ile ağırlık değerleri karşılaştırılabilmektedir. Ancak farklı kümeler içinde bulunan ve aynı kriteri etkileyen alt kriterlerin ağırlık değerlerinin anlamlı bir şekilde karşılaştırılabilmesi gerekmektedir. Bu bağlamda

Ağırlıklandırılmamış Süpermatrisin her bir sütununun toplamı 1 olacak şekilde veriler normalize edilerek Ağırlıklandırılmış Süpermatris elde edilir (Önder, 2015: 82-83).

Bu çalışmaya ait ağırlıklandırılmış süpermatris ve kriterlerin ağırlık değerleri Tablo 6'da gösterilmektedir.

Buna göre; (1) faiz oranları kriterini sadece vade seçenekleri kriteri; (2) işlem ücretleri

kriterini en fazla personel tutum ve davranışları kriteri, en az finansal altyapı kriteri; (3) vade seçenekleri kriterini sadece faiz oranları kriteri; (4) güvenilirlik kriterini en çok personel tutum ve davranışları kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri; (5) hız/zamanlılık kriterini en fazla personel tutum ve davranışları kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri; (6) kalite kriterini en çok personel tutum ve davranışları kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri; (7) personel tutum ve davranışları kriterini en çok güvenilirlik kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri; (8) hizmet çeşitliliği kriterini en fazla personel tutum ve davranışları kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri; (9) banka itibarı/imajı kriterini en çok personel tutum ve davranışları kriteri, en az hizmet çeşitliliği kriteri; (10) fiziksel altyapı kriterini en fazla hız/zamanlılık

kriteri, en az hizmet çeşitliliği kriteri ve (11) yurt dışı şube/banka ağı kriterini en çok

hız/zamanlılık kriteri, en az fiziksel altyapı kriteri etkilemektedir.

**Tablo 6:** Ağırlıklandırılmış Süpermatris

Kriterler	F0	İÜ	VS	G	H/Z	K	PTD	HÇ	Bİİ	FA	YD
F0	0,0000	0,0000	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
İÜ	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
VS	1,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000
G	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,6429	0,0000	0,2641	0,0000	0,0000
H/Z	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2143	0,0000	0,0000	0,0000	0,4608	0,5625
K	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1875	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,2013	0,0000
PTD	0,0000	0,7500	0,0000	0,7500	0,5625	0,4286	0,0000	0,7500	0,4193	0,0000	0,0000
HÇ	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,0000	0,1071	0,1071	0,0000	0,0666	0,0879	0,1875
Bİİ	0,0000	0,0000	0,0000	0,1727	0,1032	0,0000	0,2083	0,0000	0,0000	0,0000	0,1875
FA	0,0000	0,0833	0,0000	0,0372	0,0650	0,0625	0,0417	0,0833	0,0833	0,0000	0,0625
YD	0,0000	0,1667	0,0000	0,0401	0,0819	0,1875	0,0000	0,1667	0,1667	0,2500	0,0000

Kaynak: Super Decisions programı kullanılarak hesaplanmıştır.

#### 4.2.5. Limit süpermatrisin elde edilmesi

Karar probleminin çözümünde en etkili olan kriterin belirlenmesi için limit süpermatrisin elde edilmesi gerekmektedir. Limit süpermatris ağırlıklandırılmış süper matrisin formül (1) ile limit üssünün alınmasıyla elde edilerek tüm olası etkileşimleri hesaba katmış olur (Tzeng ve Huang 2011'den akt. Önder, 2015: 83).

$$\lim_{k \rightarrow \infty} (W)^k \quad (1)$$

Limit süpermatriste en yüksek önceliğe sahip kriter, karar sürecinde en etkili kriter olarak ifade edilmektedir (Özbek, 2012: 45).

Bu çalışmaya ait limit süpermatris Tablo 7'de gösterilmektedir. Finansal Kriterler, Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler ve Yapısal Kriterler ile dışsal bağımlı olduğu için bu kritere ait alt kriterler kendi içlerinde; Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterler ve Yapısal Kriterler arasında geri bildirim söz konusu olduğundan bu kriterlere ait alt kriterler kendi aralarında etki derecelerine göre sıralanabilecektir.

**Tablo 7:** Limit süpermatris sonucunda elde edilen kriterlerin etki dereceleri

Kriterler	F0	İÜ	VS	G	H/Z	K	PTD	HÇ	Bİİ	FA	YD
F0	0,5000	0,0000	0,5000								
İÜ	0,0000	0,0000	0,0000								
VS	0,5000	0,0000	0,5000								
G				0,2558	0,2558	0,2558	0,2558	0,2558	0,2558	0,2558	0,2558
H/Z				0,0646	0,0646	0,0646	0,0646	0,0646	0,0646	0,0646	0,0646
K				0,0222	0,0222	0,0222	0,0222	0,0222	0,0222	0,0222	0,0222
PTD				0,3427	0,3427	0,3427	0,3427	0,3427	0,3427	0,3427	0,3427
HÇ				0,0647	0,0647	0,0647	0,0647	0,0647	0,0647	0,0647	0,0647
Bİİ				0,1345	0,1345	0,1345	0,1345	0,1345	0,1345	0,1345	0,1345
FA				0,0501	0,0501	0,0501	0,0501	0,0501	0,0501	0,0501	0,0501
YD				0,0654	0,0654	0,0654	0,0654	0,0654	0,0654	0,0654	0,0654

Kaynak: Super Decisions programı kullanılarak hesaplanmıştır

İşletmelerin dış ticaret işlemlerinde banka seçimlerini etkileyen kriterlerin bulunmasına yönelik yapılan bu çalışmada Finansal Kriterlerin alt kriterlerinden faiz oranları kriterinin ve vade seçenekleri kriterinin eşit etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterlerin ve Yapısal

Kriterlerin alt kriterleri bir arada değerlendirildiğinde ise banka seçim kararlarını en çok etkileyen kriterler sırasıyla personel tutum ve davranışları kriteri, güvenilirlik kriteri, banka itibarı/ımağı kriteri, yurtdışı şube/banka ağı kriteri, hizmet çeşitliliği kriteri, hız/zamanlılık kriteri, finansal

altyapı kriteri ve kolaylık kriteri olarak bulunmuştur. İşlem ücretleri/masrafları kriteri üç farklı kriterden etkilenmekle beraber, herhangi bir kriteri direk etkilemediği için bu kritere ilişkin ağırlık değeri hesaplanamamış dolayısıyla tüm kriterler içinde banka seçim kararlarında en az etkili kriter olarak belirlenmiştir.

##### **5. SONUÇ VE DEĞERLENDİRME**

Çalışmanın sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde dış ticaret faaliyetinde bulunan işletmelerin banka tercihlerini etkileyen kriterlerin Finansal, Hizmet Kalitesi ile ilgili ve Yapısal olmak üzere üç ana kriter altında toplanmış olduğu görülmektedir. Finansal kriterler altındaki faiz oranları ve vade seçenekleri sadece kendi aralarında etkileşim içinde iken işlem ücretleri kriteri Hizmet Kalitesi ile ilgili Kriterlerden ve Yapısal Kriterlerden etkilenmekte ancak bu kriterleri etkilememektedir. Dolayısıyla Finansal Kriterlerin diğer ana kriterler üzerinde etkisinin bulunmadığı söylenebilir. Ancak Hizmet Kalitesi ve Yapısal Kriterler ile ilgili alt faktörlerdeki olası değişiklikler bankanın maliyetlerine etki etmekte, dolayısıyla bankanın asli gelir kalemi olan faiz oranlarını dolaylı olarak etkileyebilmektedir. Vade seçenekleri açısından da benzer etki söz konusu olabilmektedir. Kendi içlerinde etki ağırlıklarına bakıldığında ise faiz oranları ve vade seçeneklerinin en fazla öneme sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca bu iki kriter aynı etki düzeyine sahiptir. Yine aynı ana kriter altında bulunan işlem ücretleri/masrafları etki matrisinde herhangi bir kriteri etkilemediği için etki değeri hesaplanamamıştır. Bu durum işlem ücretlerinin/masraflarının işletmelerin banka tercihine etki etmediği şeklinde yorumlanabilse de, esasında banka tercihinde faiz oranları ve vade seçeneklerinin işlem ücretleri/masraflarına göre işletmeler tarafından daha fazla önemsendiği ve/veya işletmeler açısından faiz oranları ve vade seçenekleri kriterlerinin uygun olduğunda işletmeler tarafından işlem ücretleri

/masraflarının göz ardı edilebildiği söylenebilir.

Ana Kriterlerden Hizmet Kalitesi ve Yapısal Kriterler birbirleriyle ve kendi alt kriterleriyle etkileşim halindedir. Örneğin, Yapısal Kriterler altında bulunan teknolojik ve fiziksel altyapı ne kadar güçlü olursa, Hizmet Kalitesi ile ilgili olan kriterlerden hizmet çeşitliliği, güvenilirlik ve hız/zamanlılık kriteri olumlu olarak etkilenecektir. Ancak her bir alt kriterin ana kriterler altında değerlendirilip yorumlanması ile daha doğru sonuçlara ulaşılabacaktır.

Hizmet Kalitesi ana kriteri altında yer alan kriterler etki derecelerine göre sırasıyla personel tutum ve davranış, güvenilirlik, hizmet çeşitliliği, hız/zamanlılık ve kolaylık olarak sıralanmaktadır. Buna göre işletmelerin dış ticaret işlemlerinde bankaları tercih etmesinde en önemli faktör personelin tutumu ve davranışı olarak karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla eğitilmiş, deneyimli, bilgili, güler yüzlü personel, uzun süreli iyi ilişkiler ve diyaloglar işletmelerin banka tercihlerinde önemli rol oynamaktadır. İkinci olarak ise bankaya olan güven gelmektedir. Hizmet çeşitliliği ve işlemlerin zamanında ve hızlı bir şekilde tamamlanması ise diğer önemli kriterler arasında yer alırken işlem kolaylığı en az öneme sahip kriter olarak bulunmuştur. Bu açıdan bakıldığında ülkemizde ticari ve finansal ilişkilerde karşı tarafla olan kişisel ve uzun vadeli ilişkilerin önemi bir kez daha vurgulanmıştır. İşletmeler banka tercihlerinde öncelikle personelle olan karşılıklı samimiyete ve sonrasında dış ticaret işlemlerinin daha güvenli bir şekilde yapılmasına önem vermektedir. Bu durumların neticesinde de kendisine sunulan hizmetlerin çeşitliliği, işlem hızı ve kolaylığı etkili olmaktadır.

Yapısal kriterleri kendi içinde değerlendirdiğimizde ise alt kriterler önem derecelerine göre banka itibarı / imajı, yurt dışı şube / banka ağı ve fiziksel altyapı olarak sıralanmıştır. Bu noktada işletmelerin dış ticaret işlemlerinde bankanın itibarına/imajına büyük önem verdiği gözlenmiştir. İşletmelerin dış ticarete karşılaşılabilecekleri yabancı ve ana

ülke kaynaklı riskleri ulusal ve uluslararası piyasalardaki sermaye yapısı ve tecrübesiyle diğer bankalara göre daha güçlü bir imaja sahip olan bankaları tercih ederek en aza indirdiği söylenebilir. Ayrıca işletmeler tercih ettikleri güçlü bir bankayla finansal riskler başta olmak üzere diğer risklere karşı dış ticaret işlemlerini daha güvenli bir şekilde gerçekleştirebileceklerdir.

Sonuç olarak dış ticaret işlemlerinin finansmanında önemli yer tutan bankaların işletmeler tarafından seçilmesinde birçok kriter etkili olmakla beraber faiz oranları, vade seçenekleri, personel tutum/davranışları, güvenilirlik ve banka itibarı/imajı en etkili kriterler olarak belirlenmiştir. Bu kriterler kapsamında bankalar dış ticaret yapan işletmelerin kendilerine yönelik beklentilerini

açıkça izleyebilecek, onların memnuniyetini arttıracak ya da sıkıntılarını ortadan kaldıracak yeni politikalar belirleyebilecektir. Böylelikle müşterisinin başka bir finans kuruluşunu ya da rakip bir bankayı tercih etmesinin önüne geçecektir. Bununla beraber işletmeler banka tercihlerinde dış ticaret yapan diğer işletmelerin tecrübelerinden yararlanarak bir rol model belirleyebilecektir. Bu bağlamda çalışma sonuçlarının sektörel çevrelere katkısı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca bu çalışmanın literatürde benzer konuda yapılacak olan bilimsel çalışmalara katkı sağlayacağı öngörülmektedir. Sadece bankalar açısından ele alınan bu çalışmanın kapsamı ileride diğer finansal kurumları da değerlendirme sürecine dahil ederek genişletilebilir; çalışma sonuçları daha büyük örneklem ve farklı analiz metotları kullanılarak geliştirilebilir.

---

#### REFERANSLAR

Abdulsaleh, M. A. (2016). Factors Affecting Libyan SMEs' Selection of Banks as Business Partners. *Quarterly Journal of Business Studies*, 2 (4), 201-210.

Agarwal, P. K. (2017). Influencing Factors for Bank Selection Intention in Ethiopia: A Study Conducted in Arba Minch Town. *Business and Management Research Journal*, 7(2): 10-16.

Barney, J., Wright, M. ve Ketchen Jr, D. J. (2001). The Resource-Based View of the Firm: Ten Years After 1991. *Journal of Management*, 27(6), 625-641.

Chigamba, C. ve Fatoki, O. (2011). Factors influencing the choice of commercial banks by university students in South Africa. *International Journal of Business and Management*, 6(6), 66.

Frangos, C. C., Fragkos, K. C., Sotiropoulos, I., Manolopoulos, G. ve Valvi, A. C. (2012). Factors Affecting Customers' Decision for Taking out Bank Loans: A Case of Greek Customers. *Journal of Marketing Research & Case Studies*, 2012, 1-16.

Kaur, M. (2015). Bank Selection Process and Market Segmentation: Evidence from Indian exporting SMEs. *Vision*, 19 (2), 79-88.

Ling-yee, L. ve Ogunmoku, G. O. (2001). Effect of Export Financing Resources and Supply-Chain Skills on Export Competitive Advantages: Implications for Superior Export Performance. *Journal of World Business*, 36(3), 260-279.

Mols, N. P., Nikolaj D. Bukh, P. ve Blenker, P. (1997). European Corporate Customers' Choice of Domestic Cash Management Banks. *International Journal of Bank Marketing*, 15(7), 255-263.

Önder, G. ve Önder, E. (2015). Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri. Bahadır Fatih Yıldırım ve Emrah Önder (Ed.). *Analitik Hiyerarşi Süreci* (21-74). Bursa: Dora.

Önder, E. (2015). Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri. Bahadır Fatih Yıldırım ve Emrah Önder (Ed.). *Analitik Ağ Süreci* (75-113). Bursa: Dora.

Özbek, A. (2012). Küçük Ölçekli İşletme İçin Analitik Ağ Süreci ile Ticari Araç Seçimi. Mesleki Bilimler Dergisi (MBD), 1(4), 32-52.

Piercy, N. F., Kaleka, A. ve Katsikeas, C. S. (1998). Sources of Competitive Advantage in High Performing Exporting Companies. Journal of World Business, 33(4), 378-393.

Saaty, T. L. (2004). Fundamentals of The Analytic Network Process - Dependence and

Feedback in Decision-Making with A Single Network. Journal of Systems Science and Systems Engineering, 13(2), 129-157.

Saaty, T. L. ve Vargas, L. G. (2006). Decision Making with Analytic Network Process. America: Springer.

Tessema, E. (2016). Bank Selection Decision on Multiple Bank User. Doctoral Dissertation, Addis Ababa University, Ethiopia, March.