

<b>Üniversite</b>	<b>: İstanbul Kültür Üniversitesi</b>
<b>Enstitü</b>	<b>: Lisansüstü Eğitim Enstitüsü</b>
<b>Anabilim Dalı</b>	<b>: Endüstri Mühendisliği</b>
<b>Programı</b>	<b>: Mühendislik Yönetimi</b>
<b>Tez Danışmanı</b>	<b>: Dr. Öğr. Üyesi Duygun Fatih DEMİREL</b>
<b>Tez Türü ve Tarihi</b>	<b>: Yüksek Lisans – Temmuz 2023</b>

## ÖZET

### BANKA ŞUBE YERİ SEÇİMİNİN MOORA YÖNTEMİ İLE BELİRLENMESİ

Gizem BAŞOĞLU CEYLAN

Günümüzde teknolojik gelişmelere bağlı olarak bankaların sunmuş olduğu ATM, kredi kartları vb. hizmetler gelişmiş ve çoğalmış olsa da, bankaların müşterileri ile olan iletişimlerini ve müşterilerin bankaya olan bağlılığını arttırmak için şubeleşme bankalar için önem arz etmektedir. Aynı zamanda bankaların performansını arttırması için belirlenmiş önemli stratejiler arasında da yeni şube açmak bulunmaktadır. Bu nedenle bankalarda doğru şube yer seçimi kritik önem taşımaktadır. Şubenin doğru yerde konumlanması, ulaşılabilir ve tercih edilir olması önemlidir. Bankanın tercih edilir olması için şube yer seçimini etkileyen önemli faktörler bulunmaktadır.

Bu çalışmada, özel bir bankanın yeni açacağı şubesi için en uygun yerin seçilmesi hedeflenmiştir. Seçeneklerin fazla ve karmaşık olması nedeni ile banka yeri seçiminin kolaylaştırılması için Çok Kriterli Karar Verme yöntemlerinden MOORA Yöntemi kullanılarak en uygun yerin seçilmesi amaçlanmıştır. Öncelikle banka şube seçiminde etkili olacak kriterler iki uzman görüşünden de faydalanılarak tespit edilmiştir. Ardından şube yerleşimi için alternatif yerler yine uzman görüşlerinden faydalanarak ve yapılan araştırmalar doğrultusunda belirlenmiştir. Tespit edilmiş olan temel kriterler ve alternatifler birleştirilerek iki uzman görüşü ile belirlenmiş iki ayrı karar matrisi oluşturulmuştur.

Oluřturulan bu iki matrisin ortalaması alınarak nihai karar matrisi elde edilmiştir. Ardından karar matrisinin normalizasyonu ve ağırlıklandırılması işlemleri yapılmıştır. Maximum ve minimum kriterler belirlenerek her bir alternatifin performansı belirlenmiştir. En yksek performansa sahip olan alternatif, banka şube yer seçimi için en uygun seğenek olarak belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** şube Yer Seęimi, Banka, MOORA, ok Kriterli Karar Verme

**Bilim Dalı Sayısal Kodu:** 90602

**University** : İstanbul Kültür University  
**Institute** : Institute of Graduate Studies  
**Department** : Industrial Engineering  
**Program** : Engineering Management  
**Supervisor** : Dr. Instructor Member Duygun Fatih DEMİREL  
**Degree Awarded and Date** : MS – July 2023

## **ABSTRACT**

### **DETERMINING THE LOCATION OF THE BANK BRANCH WITH THE MOORA METHOD**

**Gizem BAŞOĞLU CEYLAN**

Today, depending on technological developments, ATMs, credit cards etc. offered by banks. Although services have developed and increased, branching is important for banks in order to increase the communication of banks with their customers and the loyalty of customers to the bank. At the same time, opening new branches is among the important strategies determined for banks to increase their performance. For this reason, choosing the right branch location in banks is of critical importance. It is important that the branch is located in the right place, that it is accessible and preferable. There are important factors affecting the branch location selection for the bank to be preferable.

In this study, it is aimed to choose the most suitable place by using the MOORA Method, one of the Multi-Criteria Decision Making methods, in order to facilitate the selection of the bank location due to the many and complex options. First of all, the criteria that will be effective in the selection of the bank branch were determined by benefiting from the opinions of both experts. Then, alternative locations for branch placement were determined by taking advantage of expert opinions and in line with the researches. By

combining the determined basic criteria and alternatives, two separate decision matrices were formed, determined by the opinions of two experts. The final decision matrix was obtained by taking the average of these two matrices. Then, the normalization and weighting of the decision matrix were performed. The performance of each alternative was determined by determining the maximum and minimum criteria. The alternative bank branch with the highest performance was determined as the most suitable option for location selection.

**Keywords:** Branch Location, Bank, MOORA, Multi-Criteria Decision Making

**Science Code:** 90602