



JOURNAL OF GASTRONOMY HOSPITALITY AND TRAVEL

ISSN: 2619-9548

2021-Volume: 4 Number: 1

Page: 62-74

Journal homepage: www.joghat.org, <http://dergipark.gov.tr/joghat>

Received: 06.06.2021

Revised: 13.06.2021

Accepted: 20.06.2021

Araştırma Makalesi (Research Article)

KIŞ TURİZMİ KAPSAMINDA FAALİYET GÖSTEREN OTELLERE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ YORUMLARIN İNCELENMESİ: ULUDAĞ ÖRNEĞİ (EXAMINATION OF ONLINE COMMENTS ON HOTELS OPERATING UNDER WINTER TOURISM: THE CASE OF ULUDAĞ)

Uğur Ceylan^{1*} (orcid.org/ 0000-0001-6078-8424)
Elif Tuba Tamer² (orcid.org/ 0000-0002-1192-5370)

¹ Turizm İşletmeciliği Bölümü, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, Türkiye.

² Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü, Kütahya Sosyal Bilimler M.Y.O., Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya, Türkiye.

Özet

Bu çalışma, Uludağ'da kış turizmi faaliyetlerine katılan müşterinin otel işletmelerine yönelik çevrimiçi yorumlarının incelenmesine odaklanmaktadır. İçerik analizi yönteminin kullanıldığı çalışmada Uludağ'da faaliyette bulunan otel işletmelerine yönelik müşteri yorumlarının incelenmesi için dört farklı web sitesinden 1157 müşteri yorumu elde edilmiştir. Müşteri yorumlarının 786'sı memnuniyet ve 371 tanesi şikâyet yorumlarından oluşmaktadır. Yorumlar kategorilere ve daha sonra da alt kategorilere ayrılarak incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre müşteriler hem şikâyetlerinde hem de memnuniyetlerinde en çok personel ve restoran kategorilerinde yorumlarda bulunmuşlardır. Müşteri şikâyet yorumlarının alt kategorilerinde personelin kötü davranışları ve restoranın yemek kalitesi en çok yoruma neden olan konular olarak belirlenmiştir. Memnuniyet yorumlarında ise personelin misafirperver tutumu ve restoranın yemek kalitesi en çok memnuniyet yorumlarını almıştır. Otel işletmelerinin çevrimiçi memnuniyet ve şikâyet yorumları cevaplamaları konusunda en çok pazarlama faaliyetleri ve hukuki düzenlemeler kategorileri ön plana çıkmıştır. Araştırmanın diğer sonuçları bulgular ve tartışma bölümünde verilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Kış Turizmi, Uludağ, Çevrimiçi Şikâyet, Çevrimiçi Memnuniyet

Abstract

This study focuses on examining the online comments of the customer, who participated in winter tourism activities in Uludağ, about the hotels. In the study, in which the content analysis method was used, 1157 customer reviews were obtained from four different websites in order to examine the customer comments for the hotels in Uludağ. 786 of the customer comments consist of satisfaction and 371 of them are complaints comments. The comments were analyzed by categorizing and then sub-categories. According to the results of the research, customers mostly commented in the staff and restaurant categories in both their complaints and satisfaction. In the sub-categories of customer complaint comments, it was determined that the bad behavior of the staff and the food quality of the restaurant caused the most comments. In the satisfaction comments, the hospitable attitude of the staff and the food quality of the restaurant received the most satisfaction comments. The categories of marketing activities and legal regulations came to the fore most for hotel businesses to respond to online satisfaction and complaint comments. Other results of the research are given in the section of findings and discussion.

Keywords: Tourism, Winter Tourism, Uludağ, Online Complaint, Online Satisfaction.

* Sorumlu yazar: ugur.ceylan@dpu.edu.tr

Önerilen Atıf (To cite this document): Ceylan, U. ve Tamer, T. E. (2021). Kış Turizmi Kapsamında Faaliyet Gösteren Otelere Yönelik Çevrimiçi Yorumların İncelenmesi: Uludağ Örneği, Journal of Gastronomy Hospitality and Travel, 4(1), 62-74. DOI: 10.33083/joghat.2021.58

