



Araştırma Makalesi (Research Article)

**GLAMPING İŞLETMELERİNE İLİŞKİN TRİPADVISOR'DAKİ ÇEVİRİM İÇİ YORUMLARIN İÇERİK ANALİZİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ (CONTENT ANALYSIS ASSESSMENT OF ONLINE REVIEWS REGARDING GLAMPING FACILITIES ON TRIPADVISOR)**

Duygu YETGİN AKGÜN<sup>1\*</sup> (orcid.org/ 0000-0002-9909-4523)

İrem ÜNAL<sup>2</sup> (orcid.org/ 0000-0003-3748-8110)

<sup>a</sup>Anadolu Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm Rehberliği Bölümü, Eskişehir, Türkiye

<sup>b</sup>Anadolu Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans Öğrencisi, Eskişehir, Türkiye

**Özet**

Bu çalışmada glamping işletmelerinde konaklayan turistlerin TripAdvisor.com sitesinde yer alan çevrim içi yorumlarından glamping ile ilgili beklenti ve memnuniyetlerinin içerik analiziyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda 01.02.2019-01.05.2021 tarihleri arasında TripAdvisor derecelendirme sisteminde 4.5-5 puan skalasına sahip Ölüdeniz, Marmaris ve İzmir Seferihisar'da faaliyet gösteren glamping işletmelerinde konaklayan turistlerin çeşitli dillerde (Türkçe, İngilizce, Almanca, Rusça) 302 adet olumlu yorum incelenmiştir. TripAdvisor.com sitesinden elde edilen veriler içerik analizi kullanılarak incelenmiştir. İçerik analizi sonucunda sekiz ana kategori bulunmuştur. Araştırma kapsamında incelenen çevrim içi yorumlara bakıldığında “yiyecek ve içecek olanakları” kategorisinde yiyecek ve içecek lezzeti, “otelin konumu” kategorisinde doğanın güzel olması, “otelin mimarisi ve otelin genel durumu” kategorisinde glamping işletmelerin konaklama tipi ve “çalışanların davranışları” kategorisinde çalışanın güler yüzlü olması konularının üzerinde sıklıkla durulduğu belirlenmiştir. Ulusal yazın incelendiğinde glamping işletmelerinde konaklayan turistlerin deneyimlerine ve çevrim içi yorumlarına ilişkin bir çalışma yapılmadığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda bu çalışma ilgili yazına ve sektöre katkı sağlaması bakımından önem taşımaktadır.

**Anahtar Kelime:** Glamping, E-WOM, Müşteri memnuniyeti, TripAdvisor, İçerik analizi

**Abstract**

This study aims to evaluate the expectations and satisfactions of tourists regarding glamping through content analysis method from the online TripAdvisor.com reviews of tourists who stayed at glamping facilities. Within this context, all 302 positive reviews of tourist made between 01.02.2019 and 01.05.2020 in different languages (Turkish, English, German, Russian) on glamping facilities in Ölüdeniz, Marmaris, and Izmir Seferihisar with an average score of 4.5-5 in TripAdvisor scoring system were analyzed. The data taken from TripAdvisor.com were analyzed by using content analysis method. Eight main categories were found following the content analysis process. When the online reviews were examined, it was found that the tastiness of food was the most significant aspect of “food and beverage amenities; the beauty of nature in “location of the hotel” category; type of accommodation in the “architecture and general condition of the hotel category and kindness of employees in “employees’ behavior” category. When the national literature was reviewed, it was found that there were no studies regarding the experiences and online reviews of glamping tourists. Within this context, this study becomes significant in terms of its potential contribution to the related literature and the sector.

**Keywords:** Glamping, E-wom, Customer Satisfaction, TripAdvisor, Content Analysis

\* Sorumlu yazar: [dyetgin@anadolu.edu.tr](mailto:dyetgin@anadolu.edu.tr)

DOI: 10.33083/joghat.2021.68