



Kastamonu'daki Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetlerin İncelenmesi: Tripadvisor Örneği

Examining Online Complaints for Accommodation Enterprises in Kastamonu: The Case of Tripadvisor

Bilim Uzmanı Ali ŞENGÜL ¹

Öz

Potansiyel turistlerin seyahat planlama sürecinde başta yakın çevreleri olmak üzere birçok farklı kaynaktan bilgi topladıkları bilinmektedir. Ancak bu bilgilerle yetinmeyen bireyler özellikle son dönemlerde daha da popülerleşen seyahat inceleme siteleri, erişimin ücretsiz ve kolay olması nedeniyle daha fazla tercih edilmeye başlanmıştır. Bu internet sitelerindeki yorumlar, potansiyel turistlerin kararlarını önemli ölçüde etkilemektedir. Bu sitelerde yer alan olumlu yorumlar müşterileri o işletmeyi tercih etmeye yöneltirken, olumsuz yorumlar ise tercih etmemelerine neden olmaktadır. Bu seyahat inceleme siteleri arasında en popüler sitelerden biri de TripAdvisor sitesidir. Bu çalışmada, Kastamonu ilinde faaliyet gösteren ve ünlü seyahat inceleme sitelerinden biri olan TripAdvisor sitesine kayıtlı olan konaklama işletmelerine yönelik yapılan şikâyet içerikli çevrim içi yorumlar incelenmiştir. İncelenen yorumların analiz edilerek, hoşnutsuzluk sebeplerinin genel bir çerçevesini ortaya koymak ve turizm işletmeleri açısından farkındalık oluşturmak çalışmanın amacını oluşturmaktadır. Bu çalışmada içerik analizi tekniği kullanılmış ve verilerin analiz edilmesinde "MAXQDA 2022" programı aracılığı ile kodlamalar yapılmıştır. Elde edilen sonuçlara göre, Kastamonu'daki konaklama işletmelerine yönelik, odalar, yiyecek-içecek, personel, ön büro ve fiyat konularında şikâyetlerin ön plana çıktığı belirlenmiştir. Odaların ısınması/soğuması, yiyecek-içeceklerin kalitesiz ve çeşitliliğin az olması, fiyatların pahalı olması, personelin ilgisizliği, işletmelerde herhangi bir muhatap bulunmaması gibi şikâyetler, müşterilerin en fazla hoşnutsuzluk duyduğu konular olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, konaklama işletmelerinin daha iyi hale getirilebilmesi için bazı önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Konaklama işletmeleri, e-şikâyet, Tripadvisor, Kastamonu, çevrim içi şikâyet

Makale Türü: Araştırma

Abstract

It is known that potential tourists collect information from many different sources, especially their immediate surroundings, during the travel planning process. However, individuals who are not satisfied with this information, especially travel review sites, which have become more popular recently, have started to be preferred more because access is free and easy. Reviews on these websites significantly influence the decisions of potential tourists. Positive comments on these sites lead customers to prefer that enterprise, while negative comments contribute to not prefer. Among these travel review sites, one of the most popular sites is Tripadvisor. In this study, online reviews with complaints about accommodation businesses registered on Tripadvisor, one of the famous travel review sites, operating in Kastamonu were examined. The purpose of the study is to reveal a general framework of the reasons for dissatisfaction and to raise awareness in terms of tourism enterprises by analyzing the reviewed comments. In this study, content analysis technique was used and coding was done through the "MAXQDA 2022" program in the analysis of the data. According to the results obtained, it was determined that the complaints about the accommodation establishments in Kastamonu, about rooms, food and beverage, personnel, front office and price came to the fore. Complaints such as heating/cooling of rooms, poor quality and low variety of food and beverages, high prices, indifference of personnel, and lack of interlocutor in the enterprises were

¹alissengul@hotmail.com

Atf için (to cite): Şengül, A. (2024). Kastamonu'daki konaklama işletmelerine yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelenmesi: Tripadvisor örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26(1), 329-342.

determined as the most dissatisfied issues of the customers. In this context, some suggestions have been made to improve accommodation businesses.

Keywords: Accommodation enterprises, e-complaint, TripAdvisor, Kastamonu, online complaint

Paper Type: Research

Giriş

Günümüzde, bireyler daha fazla bilgi almak, planlama yapmak, satın almak ve görüşlerini paylaşmak için yeni teknolojileri daha fazla kullanmaya başlamışlardır. Google üzerine yapılan bir çalışmada, bireylerin %80'inden fazlasının gezilerini çevrimiçi olarak araştırdığı, doğru yeri ve doğru teklifi bulmak için 26 farklı internet adresini ziyaret ettiği ve bu işlemler için 2 saatten fazla zaman harcadıkları belirtilmiştir (Filieri vd., 2015).

Bu yeni teknolojik gelişmelerle birlikte, sosyal medyanın turizm sektörüne etkisi de artmaya başlamıştır. Bu etkinin artmasındaki sebepler arasında, çevrimiçi seyahat topluluklarının oluşturulması, inceleme sitelerinin ortaya çıkması gibi etkenler bulunmaktadır. Bu internet siteleri, aynı ilgi alanına sahip bireylerin, birbirleriyle buluşmasına ve konuşmasına yardımcı olmaktadır (Cox vd., 2009). Bu internet sitelerinde paylaşılan değerlendirmeler, potansiyel turistlerin tesis seçme ve satın alma gibi durumlarında verecekleri kararları etkilemektedir (Yetkin ve Üngüren, 2014). Çünkü bu değerlendirmeler, hem müşterilerin memnun kaldıkları hizmeti tavsiye etmeleri hem de bu hizmetin kalitesi, personel ve/veya fiyat sorunu gibi memnun kalmadıkları olumsuz hizmetleri kapsamaktadır (Yaşar, 2019).

Buna benzer internet sitelerindeki müşteri değerlendirmeleri potansiyel turistler kadar işletmeler açısından da önem arz etmektedir. Bir işletme hakkında yapılan olumlu yorumların ve/veya değerlendirmelerin, potansiyel müşterilerin satın alma olasılıklarını arttırmasına yardımcı olurken, olumsuz yorumlar ise işletmenin imajını olumsuz etkiler ve satın alma olasılığının düşmesine neden olabilmektedir ((Melián-González vd., 2013). Çünkü günümüzde bireyler, reklamlar ve/veya yakın çevresindeki bireylerden aldıkları tavsiyelerle yetinmeyip, çevrim içi platformlardaki başka bireyler tarafından paylaşılan yorumlar, fotoğraflar ve videolar gibi değerlendirmeleri analiz ederek bunlara güven duymaktadır. Bu yüzden restoran, otel ve acente gibi işletmeler de bu duruma ayak uydurmak zorunda kalmıştır. Bu işletmeler, müşterilerin beklentilerinin karşılanması, şikâyetlere anında cevap verilmesi, yeni stratejiler geliştirilmesi gibi amaçlarla çevrim içi platformları takip etmektedir (Şahin vd., 2017). Bu yüzden, TripAdvisor gibi incelemeye dayalı siteler, hem turistler için hem de hizmet sağlayıcıları için önem arz eden bilgi kaynakları haline gelmiştir (Filieri vd., 2015).

Bu çalışmada, Kastamonu ilinde faaliyet gösteren ve TripAdvisor internet sitesine kayıtlı konaklama işletmeleri hakkında yapılan olumsuz yorumların analiz edilerek değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Yapılan olumsuz yorumların kategorileştirilerek, müşterilerin en fazla hangi durumlardan hoşnutsuzluk duyduklarının belirlenmesi, Kastamonu ilindeki konaklama işletmelerinin eksik yönlerinin ortaya çıkarılması ve işletmeler açısından farkındalık oluşturulması çalışmanın diğer amaçlarındandır.

1. Çevrim İçi Yorumların Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi

İnternet ortamında yapılan, yani çevrim içi yorumlar, ziyaretçilerin deneyimlerinden geriye kalan zevk ve hoşnutsuzlukları yansıttığından dolayı turizm araştırmalarında ve uygulamalarında önemli bir yere sahiptir (Banerjee ve Chua, 2016). Erişimi kolay ve ücretsiz olan bu yorumlar, turistlerin izlenimleri, duyguları, görüşleri gibi durumların geri bildirimlerinden oluşmaktadır. Bu geri bildirimler, yorum yapan bireyin duygularını ifade eden, gerçek deneyimleri tanımlayan, öneriler sunan ve önemli bilgiler barındıran yorumları kapsamaktadır (Taecharungroj ve Mathayomchan, 2019).

Turizm sektöründe, turiste sunulan ürün üretildiği yerde ve anda tüketilmesi gibi özelliklere sahip olması, turistler için risk oluşturmaktadır. Bundan dolayı, potansiyel turistler

seyahatlerini planlama sürecindeyken birçok bilgiye ihtiyaç duymakta ve bu bilgilere erişmek için de farklı kaynaklara başvurmaktadır. Günümüz dünyasında teknolojinin gelişmesiyle birlikte “kulaktan kulağa” iletişim yerini “e-kulaktan kulağa” iletişime bırakmaya başlamıştır (Genç ve Batman, 2018). Bu kapsamda potansiyel turistler, gezilerini planlama aşamasındayken hem yakın çevrelerinden bilgi aldıkları hem de internet ortamındaki planlanan geziyi daha önce deneyimlemiş bireylerin fikirlerinden yararlandıkları söylenebilir.

Potansiyel turistler için olumlu yorumlar kadar olumsuz yorumlar, yani şikâyetler de, önem taşımaktadır. Şikâyet kavramı, bireyin beklentisi ile ürünün algılanan performansı arasındaki dengesizliğin bir fonksiyonu olarak ifade edilmektedir. Bu ifade, turistlerin en iyi destinasyondaki en iyi hizmeti arayış sürecinde bir beklenti içerisine girdiği ve aldığı hizmetin beklentisinin altında kalmasıyla hüsrana uğraması durumu yönünden turizm sektörüyle ilişkilendirilmektedir (Silva vd., 2018). Ayrıca, yapılan bazı araştırmalara göre bireylerin internet ortamındaki negatif yorumlara inanmalarının yatkın olduğu belirlenmiştir (Arkadaş ve Ayyıldız, 2020).

Çevrim içi yorumlar konaklama işletmeleri açısından, işletmenin imajının korunması/düzeltilmesi ve tanıtımı için önem arz etmekte ve işletmelere, müşterinin geri dönüşü ve/veya sadık kalması gibi kararlarını etkilemektedir. İşletme yöneticileri, işletmeleri hakkında yapılan çevrim içi yorumlara yanıtlar vererek işletmenin pazarlama potansiyelini arttırmakta ve bu durum da işletmenin iyileştirilmesine katkı sağlamaktadır (Avant, 2013).

Müşterilerin konaklama işletmeleriyle ilgili yaptıkları yorumlar iki ana nedene dayandırılmaktadır. Bu nedenlerden ilki, müşterilerin karşılık verme isteğidir. Bu istek; eğer otelde konaklayan bir müşteri, otelde kendisine sunulan hizmetlerden memnun kaldıysa, bu memnuniyetini başkalarına tanıtmak ve oteli ödüllendirmek amacıyla bir çevrim içi yorum paylaşır şeklinde açıklanmıştır. Ancak tam tersi bir durum yaşandığında, yani müşteri konakladığı otelden memnun kalmadan ayrıldıysa, diğer tüketicileri uyarmak amacıyla olumsuz paylaşımlar da yapılmaktadır. Müşterileri çevrim içi yorum yapmaya iten ikinci sebep ise diğer tüketicileri uyarma, deneyimleri diğer tüketicilerle paylaşma isteğidir. Bu istek deneyimlenen hizmetten memnun kalma durumuna göre değişmektedir. Eğer müşteri verilen hizmetten memnun kalmışsa, bu memnuniyeti diğerlerinin de deneyimlemesi için olumlu yorumlar paylaşmakta, memnun kalmamışsa, diğerlerini bu konuda uyarma amacıyla olumsuz yorumlar paylaşmaktadır (Yoo ve Gretzel, 2008).

Black ve Kelley (2009) tarafından yapılan çalışmada, alınan hizmetten memnun olmayan bireylerin üç farklı şekilde tepki gösterdikleri belirtilmektedir. Bu tepkiler; “çıkış (exit)”, “ses (voice)” ve “sadakat (loyalty)” şeklinde açıklanmıştır. Çıkış tepkisi, müşterinin, o işletmeyi bırakması, yani o işletmeyi bir daha tercih etmemesi anlamına gelmektedir. Ses tepkisi, müşterinin aldığı hizmetten memnuniyetsizliği belirtmesi, yani şikâyette bulunması anlamına gelirken, sadakat tepkisi ise aldığı hizmetten memnun kalmamasına rağmen müşteri olmaya devam etmesi anlamına gelmektedir.

Turizm işletmelerinin, işletme hakkında müşteriler tarafından yapılan olumlu ve/veya olumsuz yorumlara ve değerlendirmelere karşı tutumları önem taşımaktadır. Olumlu yorumlar, işletmenin hangi hizmetleri doğru yaptığını, hangi hizmetlerin daha çok ön plana çıktığını belirtmektedir. Olumsuz yorumlar ise, hangi hizmetlerin yanlış yapıldığını, hangi hizmetlerin düzeltilmesi gerektiğini ve hangi hizmetlerin eklenmesi ve/veya kaldırılması gerektiği gibi durumları ön plana çıkarmaktadır. Hem olumlu hem de olumsuz değerlendirmeler potansiyel müşteriler tarafından dikkatle incelenmekte ve kararlarını önemli ölçüde etkilemektedir.

2. Konaklama İşletmelerine Yönelik Çevrim İçi Şikâyetler

Daha önce de bahsedildiği üzere, potansiyel turistlerin seyahatlerini planlama aşamalarında çevrim içi yorumları inceledikleri belirlenmiştir. Literatür incelendiğinde de bu konuda birçok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Schuckert vd., (2015) tarafından yapılan bir

çalışmada, turizm işletmelerine yönelik çevrim içi yorumlar kapsamında 2004-2013 yılları arasında hazırlanan akademik çalışmalar incelenmiş ve araştırma sonucunda ulaşılan 50 makalenin 30'unun konaklama işletmelerine yönelik olduğu belirtilmiştir. Aşağıdaki tabloda konuya yönelik olarak bazı çalışmalara yer verilmiştir (Schuckert vd., (2015)'ten akt. Genç ve Batman, 2018).

Tablo 1. Konuyla ilgili yapılan bazı akademik çalışmalar

Yazar (Yıl)	Çalışmanın Amacı	İncelenen Yorum/Şikâyet Sayısı	Araştırma Sonucunda Öne Çıkan Şikâyetler
Aylan vd. (2016)	Termal otellere yönelik şikâyetlerin değerlendirilmesi	2340	Fiyat, reklam, kampanya, çağrı merkezi ve personel şikâyetleri
Arawadieh ve Demirkol (2015)	İstanbul ilinde en yüksek fiyatlı beş yıldızlı on otel işletmesine yönelik şikâyetlerin incelenmesi.	219	Hizmet kalitesi, tesis temizliği, personel şikâyetleri
Kızılırmak vd. (2015)	Doğu Karadeniz bölgesindeki otel işletmelerine yönelik yapılan e-yorumların incelenmesi.	155	Eşyaların durumu ve yetersizliği, gürültü ve kalabalık, otelin bakımı ve durumu ve personel şikâyetleri
Sparks ve Browning (2010)	Konaklama işletmelerine yönelik turist şikâyet sebeplerinin analizi.	200	Odaların durumu, müşteri servisi ve genel alan şikâyetleri
Lee ve Hu (2004)	Konaklama işletmelerine yönelik turist şikâyet sebeplerinin analizi.	222	Hizmet hatası, hizmet kalitesi ve müşteri hizmetleri şikâyetleri
Zheng vd. (2009)	Konaklama işletmelerine yönelik turist şikâyet sebeplerinin analizi.	504	Hizmet kalitesi, odaların durumu ve fiyat şikâyetleri
Arpacı vd. (2015)	Helal konseptli otel işletmelerine yönelik müşteri şikâyetlerinin hangi kategorilere ayrıldığı ve yıllara göre sıklıklarının saptanması.	758	Fiyat, reklam, kampanya, personel ve çağrı merkezi şikâyetleri
Yılmaz (2014)	Tüketici şikâyetlerinin örgütsel öğrenme aracı olarak değerlendirilmesi	Toplam yorum: 6458 Konaklama işletmelerine yönelik yorum: 2787	Personel, lezzet, kalite ve temizlik şikâyetleri

Kaynak: Genç ve Batman, 2018

Genç ve Batman (2018) tarafından hazırlanan yukarıdaki tabloya göre, konaklama işletmelerine yönelik yapılan çevrim içi yorumların ortak sonuçlara sahip olduğu görülmektedir. Konuyla ilgili hem Türkiye'deki konaklama işletmelerine yönelik çalışmalar hem de uluslararası alandaki konaklama işletmelerine yönelik çalışmalar bulunmaktadır. İncelenen yorumlar arasında personel, temizlik ve kalite gibi konular hakkındaki şikâyetler ön plana çıkmıştır.

3. Yöntem

Bu çalışmada, Kastamonu'daki konaklama işletmeleri müşterilerinin e-şikâyet davranışlarını incelemek için içerik analizi tekniği uygulanmıştır. İçerik analizi, açık kodlama kurallarına dayalı olarak fazla sayıdaki metni daha az içerik kategorisine sıkıştırmak amacıyla sistematik, tekrarlanabilir bir tekniktir (Stemler, 2000). Bu tanım kapsamında, bu çalışmanın bulgularında kullanılan bilgiler, popüler bir seyahat inceleme sitesi olan "TripAdvisor" sitesinden elde edilmiştir. Bu çalışmanın amacı, TripAdvisor sitesindeki kullanıcı yorumlarını

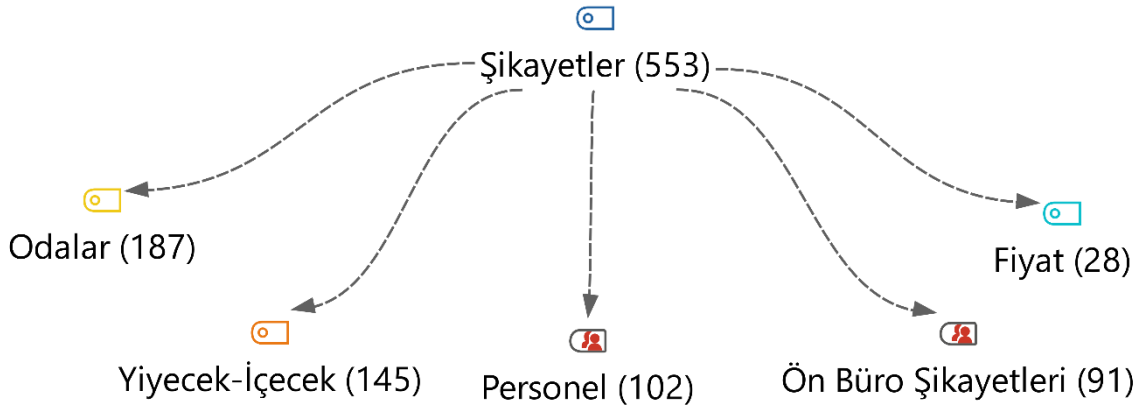
analiz ederek, Kastamonu'daki konaklama işletmelerinde yaşadıkları deneyimler sonrasında ortaya çıkan şikâyetleri belirlemektir. Ayrıca, Kastamonu'daki konaklama işletmelerinde yaşanan sorunların genel bir çerçevesini ortaya çıkarmak ve konaklama işletmelerinin sahipleri/yöneticileri açısından farkındalık oluşturarak işletmelerin daha geliştirilmesine katkıda bulunmak amaçlanmaktadır.

Araştırmanın evrenini Kastamonu ilinde faaliyet gösteren ve TripAdvisor internet sitesine kayıtlı olan konaklama işletmeleri oluştururken, örneklemini ise Kastamonu ilinde faaliyet gösteren, TripAdvisor internet sitesine kayıtlı olan ve hakkında en az 10 çevrim içi yorum yapılan 12 adet konaklama işletmesi oluşturmaktadır. TripAdvisor internet sitesinden elde edilen bilgiler, 10-15 Mart 2022 tarihleri arasında toplanmış ve 2019 yılı ile Mart 2022 tarihleri arasındaki 1, 2 ve 3 puanlı yorumlar araştırmaya dâhil edilmiştir. TripAdvisor internet sitesinde seyahat puanlama tablosu bulunmakta ve bu puanlama tablosu 1 (berbat), 2 (kötü), 3 (ortalama), 4 (çok iyi) ve 5 (mükemmel) şeklindedir. 12 konaklama işletmelerine yapılan toplam 1372 çevrim içi yorum incelenmiş ve bu yorumlardan 207 çevrim içi yorumun şikâyet barındırdığı tespit edilmiştir. Bu şikâyet içeren yorumlar Türkçe, İngilizce, Almanca vb. dillerden oluşmaktadır. 207 çevrim içi şikâyet, tek tek incelenerek "MAXQDA 2022" programı aracılığı ile kodlanmış ve toplam 553 şikâyet belirlenmiştir.

4. Bulgular

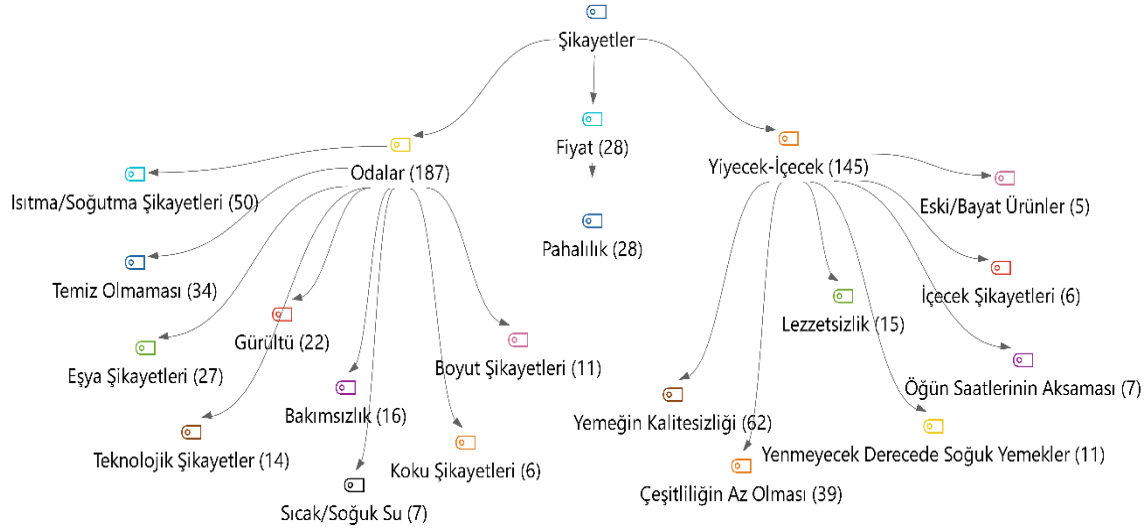
Kastamonu ilinde faaliyet gösteren ve hakkında berbat (1), kötü (2) ve ortalama (3) puanlar verilen konaklama işletmeleri ile ilgili kullanıcıların yaptıkları 207 yorum araştırma kapsamına dâhil edilmiştir. Araştırma kapsamına dâhil edilen 207 çevrim içi şikâyet, MAXQDA 2022 programı kullanılarak temalara ve kodlara ayrılmıştır. Toplam 30 adet ana ve alt tema kullanılmıştır. Yapılan kodlama işlemi sonrasında toplam 553 şikâyet türüne ulaşılmıştır. Oluşturulan temalar aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1. Kullanıcı yorumlarına yönelik oluşturulan kodlar



Kullanıcı yorumları göz önüne alınarak 5 ana tema oluşturulmuştur. Kullanıcıların yorumları incelendiğinde bu 5 ana temanın öne çıktığı ve bunlara odaklanılması gerektiği belirlenmiştir. Bu temalar yiyecek-içeceklere yönelik şikâyetler, odaların durumuna yönelik şikâyetler, personellerin davranışlarına yönelik şikâyetler, ön büroya yönelik şikâyetler ve fiyat/ücretlendirmeye yönelik şikâyetlerden oluşmaktadır. Bu konaklama işletmelerinde deneyim yaşayan kullanıcıların oluşturdukları değerlendirmelere göre; en fazla şikâyet kaldıkları odalar ile ilgili iken, en az şikâyet ise fiyat konusundaki şikâyetlerdir. En fazla şikâyete sahip yorumların bulunduğu odalar ve yiyecek-içecek konularına yönelik oluşturulan alt temalar aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 2. Odalar, yiyecek-içecek ve fiyat konusundaki şikâyetlerin alt temaları



Yukarıdaki şekil incelendiğinde, müşterilerin kaldıkları oda ile ilgili olarak toplam 187 şikâyet içeren yorum belirlenmiştir. Bu yorumlar arasında ise, odanın ısınmaması veya çok sıcak olması, temiz olmaması, oda dışındaki seslerin odadan duyulduğu, odadaki eşyaların yetersiz ve/veya bozuk olması, yeterince bakımlı olmaması, odanın çok küçük ya da büyük olması, odadaki internet bağlantısının sağlanamaması, sıcak/soğuk suyun olmaması ve odada rahatsız edici kokunun olması gibi şikâyetlerden oluşmaktadır. Bu şikâyetlerin belirtildiği bazı çevrim içi yorumlar aşağıdaki tabloda aktarılmıştır.

Tablo 2. Odalara yönelik çevrim içi şikâyetler

Şikâyet Türü	Çevrim içi yorum
Gürültü	"... Bir gece kaldık ama iyi ki de bir gece kalmışız. Gece boyunca uyuyamadığımız gibi üst katta yürümleri ve bunun yarattığı gacıır gucur dayanılmaz tahta sesinden de mahvolduk. Pencereyi açtığınızda ise hava almak için bu seferde bahçede insanların eğlencesinden (içki içip müzik dinliyorlardı, söylüyorlardı). İnanılmaz bir deneyim oldu, o tahta sesleri halen kulaklarımda resmen. ..." "... Ses izolasyonu çok kötü. Odalara ciddi ses alıyor. ..." "... Odalar arası çok ses var. ..."
Isıtma/Soğutma	"... Odada ciddi bir ısınma sorunu vardı. Klima resmen soğuk hava veriyor resepsiyon ile görüştüğümde ısıtma sistemini şimdi açtık dediler (bu görüşme saat 18:30 - 19:00 saatlerinde oldu). Sonra ısıtma sistemini açtılar oda ısınmaya başladı fakat gece yarısı buz gibi bir odada uyandım ısıtma sistemi yine durmuştu. ..." "... Gece sıcaktan bayılacaktık. Klima yok. ..."
Temizlik	"... Pis, tozlu odaları olan bir otel. Kalmayı planlıyorsanız bir kez daha düşünün. ..." "... Odalar çok temiz değildi. Özellikle nevresimler ve yastık kılıfları çok temiz değildi. ..." "... Yatak çarşafı saç, kıl içinde. ..."
Odadaki Eşyalar	"... Sabun iyi kalite değil. Musluk arızalı. Duş başlığından da su çok tazyikli aktığı için duş yaparken canımız yandı. Duşa koydukları saç şampuanı değildi. Şişenin üstünde sıvı el sabunu yazıyordu. Dolaplarda battaniye olmadığı için tuttuğumuz ikinci odadan battaniye almak zorunda kaldık. ..." "... Konulan havlular yırtık, tuvalet kapağı kırık. Duş başlığı bozdu. ..." "... Yatak çok rahatsız affedersiniz taş üzerinde yatmış gibi oldum. ..."
Teknolojik	"... Her gün yeni internet şifresini istemek zorunda kaldık ve sinyal tutarlı değildi. ..." "... Odadaki tv'ler çok küçük. ..." "... Tv çok rezil hiç iyi çekmiyor. ..." "... Kablosuz ağ yok gibi çok zayıf. ..." "... İnternet çekmiyor. ..." "... Wi-Fi başta çalışsa da sonra tamamen koptu ve bir daha kullanamadım."
Bakımsızlık	"... Odam biraz eski ve yıpranmış bir odaydı, banyonun yenileştirmeye ihtiyacı vardı acilen. ..." "... Odalar eskiden öte, dökülüyor, perişanlık hali. ..." "... Odalar bakımsız duvarlarında lekeler çizikler köşelerinde kararmalar mevcut. ..."
Sıcak/Soğuk Su	"... Sıcak su yok. Bırakın duş almayı ellerimizi yıkarken bile donduk. ..." "... Sıcak suyun olmaması böyle bir otelde affedilebilecek bir durum değil." "... Sıcak sular akmadı. ..."
Koku	"... Banyolara daha çok özen gösterin koku var. ..." "... Pis bezlerle odayı silmişler ve oda çok kötü kokmuştu. ..." "... Odanın içinde değişik pis koku var. ..."
Boyut	"... Oda konusunda ise uzun zamandır bu kadar küçük odaya sahip bir otelde konaklamadım. ..." "... Tek kişilik odalar kümes gibi. ..." "... Oda çok küçük. Hatta banyosundan bile küçük odasında konakladım."

Kullanıcıların yorumlarına bakıldığında, özellikle ısıtma/soğutma, temizlik, eşyalar ve gürültü gibi sorunlar konusunda kullanıcıların ortak fikirde oldukları söylenebilir. Isıtma/soğutma konusunda; odalarda klimanın ve/veya kaloriferin olmaması/çalışmaması sonucunda üşüme ya da terleme gibi durumlarla karşılaşıldığı belirtilmiştir. Temizlik konusunda; odaların yeteri kadar temizlenmediği, eşyaların pis ve tozlu olduğu konusunda şikâyetler ön plandadır. Odadaki eşyalar ile ilgili olarak, bu eşyaların kalitelerinin zayıf olduğu, bazı eşyaların bozuk/hasarlı olmasından dolayı kullanılmadığı, bazı eşyaların ise eksik olduğu gibi şikâyetlere değinilmiştir. Ayrıca odalara yüksek düzeyde ses geldiği, ses yalıtımının olmaması ya da yeterli seviyede olmaması gibi nedenlerden dolayı kullanıcılar rahatsızlıklarını dile getirmişlerdir. Teknolojik şikâyetler ile ilgili olarak kullanıcılar, özellikle kablosuz internet bağlantısının olmadığı/zayıf olduğu konusunda sorun yaşamıştır. Bunlara ek olarak odaların eski ve bakımsız olması, odalarda pis kokuların olması ve sıcak su kullanımının olmaması da diğer bir şikâyet türüdür. Odaların boyutlarıyla ilgili olarak ise; odaların küçük olduğu ya da büyük odalara çok fazla eşyanın yerleştirilmesiyle alanın daraltıldığı gibi boyut sorunları da yaşanmıştır.

Konaklama işletmeleriyle ilgili yiyecek-içecek sorunları da ön plana çıkmaktadır. Bu sorunlardan bazıları aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 3. Yiyecek-içecek ile ilgili şikâyetler

Şikâyet Türü	Çevrim içi yorum
Yemeğin Kalitesizliği	"... Kahvaltı vasatın da altında, kalitesiz ürünler servis ediliyor. ..."
	"... Akşam yemeği vasat, mezeler kötü. Kahvaltı kötü. ..."
Çeşitliliğin Az Olması	"... Yemekler rezil! Bir kere akşam yemeğine dahil oldum. Ondan başka da ne öğlen ne kahvaltı yemeğine gitmedim. ..."
	"... Çeşit yok denecek kadar yok. Zeytin 1 çeşit, ezine peynir aramayın, yok."
Lezzetsizlik	"... Kahvaltı tam bir rezalet. İki çeşit zeytin, iki çeşit peynir, haşlanmış yumurta ve kendi ürettikleri reçeller sunulmuş sadece. ..."
	"... Yemekler açık büfe ama seçenekler çok sınırlı. ..."
Yenmeyecek Derecede Soğuk Yemek	"... Yemekler berbat. Hiçbir lezzet yok. ..."
	"... Özellikle kahvaltı ve öğle yemekleri son derece lezzetsiz. ..."
Öğünlerin Aksaması	"Lezzetler vasat, yiyecek bir şey bulmak hakikaten güç. ..."
	"... Basit bir makarna bile buz gibiydi ve yağı üstünde donmuştu. ..."
İçecekler	"... Yemekler soğuk servis ediliyor. Bir kere aldığım yemeğin sıcak olduğunu görmedim. ..."
	"... Yemeklerin hiç albenisi yoktu. Sanki öğlenden kalmış gibiydi ve soğuktu"
Eski/Bayat Ürünler	"... Saat 8.00'de hazır olması gereken büfe anca 8.16'da hazır oldu. ..."
	"... Yemek salonuna girmek için sıra bekledik. Sıra bize gelince 30 dk masamızın temizlenmesini bekledik. ..."
Eski/Bayat Ürünler	"... Sıcak içecek temini sıkıntılı. ..."
	"... Çayı cam bardakta değil kartonda self servis olarak alıyorsunuz. ..."
Eski/Bayat Ürünler	"... Otelde diyet kola ve zero yoktu ilginç bir şekilde. ..."
	"... Bir meyve tabağı gönderildi ama tabaktaki beş meyvenin üçü çürük. ..."
Eski/Bayat Ürünler	"... Büfenin yarısı bir gün önceden kalma meze ve zeytinyağlıları koymuşlardı. Ekmekler bayattı. ..."
	"... Tatlılar bekletilmiş. Üzerleri kabuk tutmuş bir şekilde sunuluyor. ..."

Kullanıcıların yorumlarına göre, en fazla sorun teşkil eden konular, yemeklerin kalitesizliği, çeşitliliğin az olması, yemeklerde lezzet bulunmaması gibi konulardır. Özellikle yemeklerin kaliteleri hakkında yapılan yorumlar arasında kullanıcıların "vasat" ve "berbat" kelimelerini daha çok kullandığı belirlenmiştir. Sunulan yemeklerin çeşitlerinin az olması, belli başlı ürünlere sürekli olarak yer verilmesi konusunda da kullanıcılar sorunlarını dile getirmişlerdir. Kullanıcıların en az şikâyetçi oldukları durum ise sunulan ürünlerin eski/bayat olması konusudur. Bu kapsamda ildeki konaklama işletmelerinde genel olarak taze/yeni ürünlerin kullanıldığı söylenebilir.

Kullanıcıların memnun olmadıkları bir diğer durum da fiyat konusudur. Müşterilerin genel olarak, aldıkları hizmet ile fiyat karşılaştırması yaptıkları ve bunun sonucunda da verdikleri ücretin karşılıksız olduğunu belirten yorumları bulunmaktadır. Fiyatlandırma konusunda kullanıcıların yaptıkları yorumlardan bazıları şu şekildedir;

"... Fiyatı biraz daha düşük olsaydı fiyat-performansın daha dengeli olduğunu söyleyebilirdim. ..."

"... Kesinlikle fiyat ve karşılık oranı çok düşük. ..."

"... Kahvaltı tabakları hoş değil ve soğuktan donduk. Bir de o kadar para bayıldık. ..."

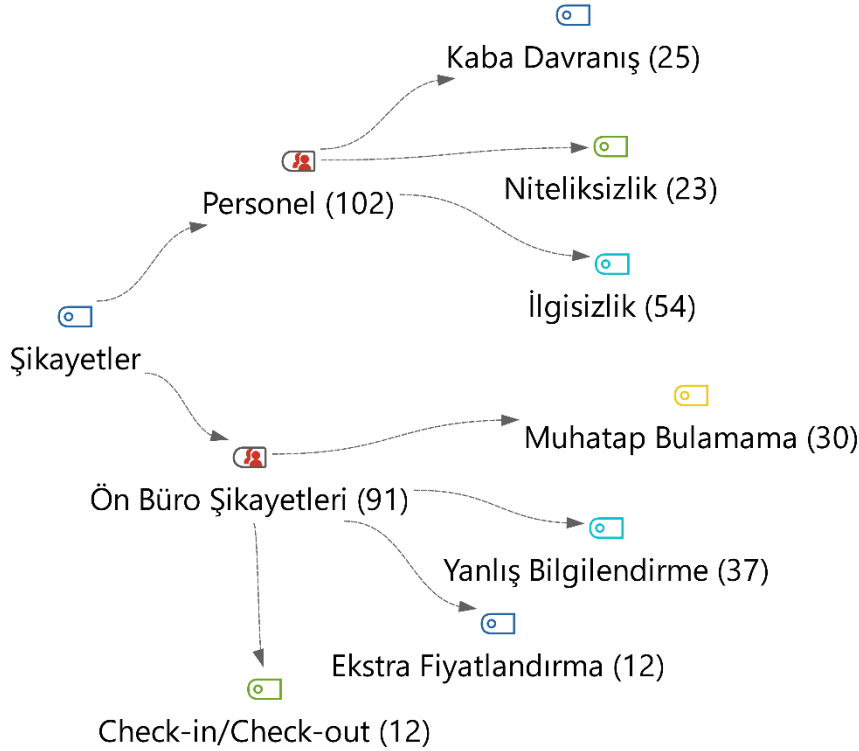
"... Bence bir küçük şehir oteline göre çok pahalı. ..."

"... Fiyatlar çok yüksek. Kahvaltıya alınan para büyük şehirlerdeki güzel yerlerden yüksek. Kalite-fiyat oranı düşük. ..."

"... Oda fiyatı böyle bir şehir için yüksek gibi görünüyor. ..."

"... Sadece oda ve kahvaltı veriyor. Geri kalan her şey 4 katı ve üstünde fiyata sunuluyor."

Şekil 3. Personel ve ön büro konusundaki şikâyetlerin alt temaları



Kullanıcıların ortak fikirde olduğu diğer şikâyet konuları ise personel ve ön büroya yönelik sorunlardır. Personel konusunda, karşılaştıkları personellerin niteliksiz ve ilgisiz oldukları ve kendilerine kaba davranışlarda bulduklarını belirten yorumlar yapmışlardır. Bu yorumların analiz edilmesi sonucu 102 adet şikâyet içerikli yorum belirlenmiştir. Ön büroyla ilgili şikâyetçi olunan konular ise bir durumla karşılaşıldığında bu durum hakkında bilgi alacak ve/veya bu durumu bildirecekleri bir muhatap bulamamaları, ön büroda kendilerine yanlış bilgilendirmede bulunmaları, bir hizmetin fiyatının daha sonra ekstralandırılması ve check-in/check out sırasında yaşanan durumlardır. Ön büroya yönelik şikâyetleri içeren yorumların sayısı da 91 adettir. Personeller ile ilgili şikâyetlere yönelik bazı yorumlar aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 4. Personel ile ilgili şikâyetler

Şikâyet Türü	Çevrim içi yorum
Niteliksizlik	"... Fakat personel çok acemi. ..."
	"... Tesis fiziki anlamda güzel fakat personelin kapasitesi çok düşük. ..."
	"... Nevresimi geçirmek için birini gönderdiler. Neyi neye geçireceğinden haberi yok. ..."
	"... Çalışanlar hepsinden daha rezalet. Bu otelde kimse turizmin T'sinden anlamıyor. Paranızla rezil olmayın, gitmeyin. ..."
	"... Resepsiyondakiler biraz daha profesyonel olabilirdi ..."
İlgisizlik	"... Personeller eğitimsizler sanırım ya da turizmle alakaları yok. ..."
	"... Mutfakta boş oturan bayanlar orada sohbet etmek yerine kahvaltı eden 3-5 kişi ile ilgilenseler fena olmazdı. ..."
	"...Çalışanların ilgisi sıfır. ..."
	"...Asık suratlı, ilgisiz, kaba, neredeyse müşterisini azarlama hevesinde otel personelleri ..."
Kaba Davranış	"... Her eleman sorduğunuz soruya farklı yanıt veriyor. İşletmede kimsenin kimseden haberi yok. ..."
	"... Öncelikle çalışanlar hizmet sektörü için çok kaba. İnsan azarlar gibi konuşuyorlar. ..."
	"...Kurumun garsonları alkollü olarak şirket çalışanlarımıza saldırdı. ..."
	"...Soğuktan şikâyet ettiğimizde "soğuk olması normal, dışarda kar var." cevabını aldık. ..."
	"...Diğer yandan servis elemanları başarılı olmadıkları gibi terbiye sınıırını aşan konuşmalar yapan elemanlar da yok değil. ..."
	"...Hayatımda karşılaştığım en saygısız, laubali çalışan. ..."

Daha öncesinde de belirtildiği üzere, kullanıcıların karşılaştıkları personel ile ilgili şikâyetleri genel olarak aynı konular üzerinedir. Personellerin, bu işi yapmak için yeterli eğitime, seviyeye sahip olmadıkları, müşterilerin sorunlarına çözüm odaklı yaklaşmadıkları ve ilgisizlikleri, müşterilere karşı kibar olmamaları, hatta azarlayarak ve/veya terbiyesizce konuşmaları gibi durumlar müşterilerin işletme hakkında düşüncelerinde negatif değişimlere neden olmuştur.

Son olarak, kullanıcıların Kastamonu'daki konaklama işletmelerinde yaşadıkları bir diğer sorun ise ön büro ile ilgilidir. Kullanıcılar, işletmeye giriş yaptığında, işletmede bir sorunla karşılaştığında ya da bir durumu bildirmek istediklerinde ön büroda kimseyi bulamadıklarını belirtmişlerdir. Bunun dışında ön bürodaki çalışanlar tarafından yanlış bilgilendirme yapıldığı, daha önce konuşulmayan bir durumun sonrasında ekstra fiyatlandırmaya tabi tutulduğu ve otele giriş ve/veya çıkış işlemleri sırasında sorunlarla karşılaşıldığı belirtilmiştir. Aşağıdaki tabloda ön büro ile ilgili yapılan şikâyetlere yönelik bazı çevrim içi yorumlar aktarılmıştır.

Tablo 5. Ön büro ile ilgili şikâyetler

Şikâyet Türü	Çevrim içi yorum
Yanlış Bilgilendirme	"...Rezervasyon yaparken havuz, spa, hamam var diyerek yaptırdık ama otele vardığımızda bakımda kapalı diye söylendi. Rezervasyon sırasında böyle bir uyarıda bulunulmadı. ..."
	"...Otele gelmeden başka, giriş yaptıktan sonra başka konuşuyorlar..."
	"...Hiçbir şekilde uyarılmadan Double yerine iki kişilik tek yataklı bir oda verildi..."
Muhatap Bulamama	"...15 kişi kadar ailece gitmemize rağmen sabah açık büfe kahvaltı veremeyeceklerini söylediler. Bu rezervasyon sırasında bize söylenmemiştir."
	"... Otel ile ilgili bir bilgiyi öğrenmek ve soracak birini bulabilmek için ciddi uğraşmanız gerekiyor. ..."
	"... Tesise girdiğinizde size tesis hakkında bilgi veren kimse yok ..."
Ekstra Fiyatlandırma	"...Otelde ilgili bulmak çok zor. Bulduğunuz kişinin de sorununuzu çözmesi saatler alabiliyor ..."
	"... Resepsiyon telefonlara bakmamak için telefonu açık bırakıyor. ..."
	"... Bar menüsünde yazan fiyat ile adisyona yazılan fiyat farklı. Neymiş efendim fiyat revize edilmiş ama menü değişmemiş. ..."
Check-in/Check-out	"...Alkol hariç her şey dahil paketimizde maalesef çilekli soda da alkol gibi ekstraya girdi. Ben her şey dahil tatil alınca gittiğim otellerde hiçbir şeye ücret ödemediğimi hatırlamıyorum. ..."
	"...Çıkış yaparken duvardaki panodan kaldığımız odanın 500 TL olduğunu öğrendik. Neden 550 dediniz diye sorduk bir şey demediler. ..."
	"...Çıkış yapacağımız gün, çıkış saatini de geçirmememize rağmen odalarımız temizlenmişti. Halbuki biz çıkış için odaya gittiğimizde banyoyu kullandık? ..."
Check-in/Check-out	"...Önceki hafta yapmış olduğumuz rezervasyon kayıtlara geçmemiş. Allahtan tesis dolu değildi. Hemen odamıza yerleştik. ..."
	"... Gündüz konuşup rezervasyon yaptığımız halde akşam gittiğimizde ışıklar yanmıyordu. Kimse telefonu açmadı. Tekrar bizi arayan kişi o anda çalışan arkadaşla ulaşamadığını başka yer bakmamızı söyledi. ..."

TripAdvisor kullanıcılarının Kastamonu'da konakladıkları işletmelerde ön büro ile ilgili şikâyetleri genel olarak aynı durumlardan ortaya çıkmıştır. İşletmeye rezervasyon yaptırmadan önce verilen bilgi ile rezervasyon yaptırdıktan sonra verilen bilgi ya da karşılaşılan durumun farklılık içermesi yaygın şikâyetler arasındadır. Konaklama sırasında müşterilerin bir sorun yaşaması halinde bu sorunu bildirecekleri, çözüme kavuşturacak bir ilgiliyi bulmakta zorluk çekmeleri de bir diğer şikâyet konusudur. Bazı kullanıcılar rezervasyon öncesinde/sırasında anlaştıkları fiyatın işletmeden ayrılırken daha fazlasının talep edildiği gibi sorunlarla karşılaşırken, bazı kullanıcılar da işletmeye giriş/çıkış işlemlerinin yapılmasındaki sorunlarla karşılaştığını belirtmiştir.

Kullanıcıların yukarıda belirtilen şikâyet içerikli çevrim içi yorumlarında birçok ortak kelime bulunmaktadır. Aynı sorundan/durumdan hoşnutsuz olan kullanıcılar, bu

Sivas'taki otel işletmelerine yönelik çevrim içi yorumların incelendiği çalışmada, en önemli şikâyetler kapsamında kahvaltının yetersiz ve kötü olması, temizliğin kötü ve yetersiz olması ve eşyaların eski olması gibi konular bulunmaktadır. Yine farklı bir çalışmada, Adıyaman ilindeki otellere yönelik çevrim içi şikâyetler belirlenmiş ve belirlenen şikâyetler arasında ses yalıtımı, kahvaltı çeşitliliği, hijyen durumu gibi şikâyetlerin yer aldığı görülmüştür (Yeşilyurt vd., 2020). Belirtilen çalışmalardan elde edilen sonuçlar, bu çalışmayla paralellik göstermektedir. Bu yorumlardan yola çıkarak konaklama işletmelerine, müşterilerin odalarında daha konforlu hissetmeleri için, odaların bakımlarının düzenli aralıklarla yapılması, odalardaki eşyaların sürekli kontrol edilerek yenilenmesi, temizliklerin sürekli olarak detaylı bir şekilde yapılması ve odaların iklimlendirme sistemlerindeki sorunların ivedilikle çözülmesi önerilmektedir. Ayrıca, müşterilere sunulan yemeklerin daha kaliteli, bol çeşitli ve lezzetli hale getirilebilmesi için mutfak personellerine ve ürünlerin müşterilerine daha hızlı sunulması için servis personellerine gerekli uyarıların yapılması da önem taşımaktadır.

Müşterilerin memnuniyetsizliklerindeki diğer bir konu ise işletmelerdeki personellerdir. Personellerin, müşteriler ile ilgilenmemesi, müşterilere kaba davranmaları ve/veya bu iş için yeterli eğitime, bilgiye sahip olmaması, müşterileri oldukça huzursuz etmektedir. Bu kapsamda, personellere, müşterilere çözüm odaklı yaklaşımları, onlarla nasıl konuşmaları gerektiği ve iletişimlerinin daha iyi hale getirilebilmesi için gerekli eğitimlerin verilerek daha donanımlı bireyler olmalarının sağlanması önerilmektedir. Bu konuyla bağlantılı olarak, müşterilerin ön bürodaki işlemleri sürecinde de büyük sorunlar yaşadığı görülmektedir. Bu sorunların başında, ön bürodaki personeller tarafından yanlış bilgiler verilmesi ve yaşanan bir durumu bildirebilecek bir yetkili bulunamaması gelmektedir. İşletmeye giriş sürecinde verilen bilgilerin, giriş yapıldıktan sonra değişmesi müşterilerin memnuniyet durumlarında değişimler yaratmaktadır. Özellikle fiyatlandırma konusu müşteriler açısından en önemli konular arasındadır. Şahin vd, (2017) tarafından hazırlanan çalışmada da belirtildiği üzere, satın alma sırasında belirtilmeyen ücretlerin, sonrasında müşteriye yansıtılması müşterileri şoka uğratmakta ve bu durum da etik sorunları doğurmaktadır. İstanbul Beyoğlu'ndaki bazı otellere yönelik çevrim içi şikâyetlerin incelendiği bir çalışmada da personellerin kaba davranması, check-in sürecinin uzaması ve personellerin performansı gibi şikâyetlere rastlanmıştır (Ak ve Kızılırmak, 2019). Aynı şekilde, bir yetkili ile görüşme ihtiyacı hisseden müşteriler, bir yetkili bulamadıklarında da aynı durum yaşanmaktadır. Bu doğrultuda işletmelerin, müşterileri yanlış bilgilendirerek yönlendirmemeleri gerektiği, gerekirse bazı bilgileri yazılı olarak sunmaları gibi seçeneklerin müşteriyi daha memnun edebileceği düşünülmektedir. Buna ek olarak, müşteriler ile bire bir ilgilenecek bir yetkilinin olması ve/veya sürekli olarak müşterilerin memnuniyetlerinin sorgulanarak bu memnuniyetin sürekliliğinin sağlanması, eğer bir memnuniyetsizlik durumu söz konusu ise bu durumun çözüme kavuşturulması da büyük önem taşımaktadır. Ayrıca bundan sonraki yapılacak çalışmalar kapsamında araştırmacılara, konaklama işletmeleri sahipleri/yöneticileri ve/veya bu işletmelerden hizmet alan müşteriler ile bu sorunların daha derinlemesine incelenmesi amacıyla görüşmeler yapılması önerilmektedir. Ek olarak, Facebook, Twitter ve/veya Instagram gibi popüler uygulamalardaki ilgili destinasyonda bulunan işletmelere yönelik düşünceler incelenerek karşılaştırmalar yapılmasının literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kaynakça

- Ak, S. & Kızılırmak, İ. (2019). Otel işletmelerinde e-şikâyetler ve e-şikâyet yönetimi üzerine bir araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4): 820-832.
- Alrawadieh, Z., & Demirkol, Ş. (2015). Konaklama işletmelerinde e-şikâyet yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı oteller üzerinde bir çalışma. *Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(1), 132-151.

- Arkadaş, A. R., & Ayyıldız, T. (2020). Uludağ'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çevrimiçi tüketici yorumlarının incelenmesi: "TripAdvisor.com" üzerinden içerik analizi. *OPUS Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 16(30), 2633-2658.
- Arpacı, Ö., Uğurlu, K., & Batman, O. (2015). Helal konseptli otel işletmelerine yönelik yapılan müşteri şikâyetleri üzerine bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(11), 181-198.
- Avant, T. (2013). *Responding to TripAdvisor: how hotel responses to negative online reviews affect hotel image, intent to stay, and intent to return*. (Yüksek lisans tezi), University of South Carolina, Columbia.
- Aylan, S., Arpacı, Ö., & Celiloğlu, F. K. (2016). Bir internet şikâyet forumundaki termal otellere yönelik şikâyetlerin incelenmesi. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 49-68.
- Banerjee, S., & Chua, A. Y. (2016). In search of patterns among travellers' hotel ratings in TripAdvisor. *Tourism Management*, 53, 125-131. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.09.020>
- Black, H. G., & Kelley, S. W. (2009). A storytelling perspective on online customer reviews reporting service failure and recovery. *Journal Of Travel & Tourism Marketing*, 26(2), 169-179.
- Cox, C., Burgess, S., Sellitto, C., & Buultjens, J. (2009). The role of user-generated content in tourists' travel planning behavior. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(8), 743-764.
- Filieri, R., Alguezaui, S., & McLeay, F. (2015). Why do travelers trust TripAdvisor? Antecedents of trust towards consumer-generated media and its influence on recommendation adoption and word of mouth. *Tourism Management*, 51, 174-185. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2015.05.007>
- Genç, K., & Batman, O. (2018). Tarihi konak işletmelerine yönelik e-şikâyetlerin değerlendirilmesi: İpekyolu Ayaş-Sapanca koridoru üzerine bir araştırma. *International Journal of Management Economics & Business*, 14(1), 283-296.
- Işkın, M., & Baştürk, Y. A. (2020). Sivas' da faaliyet gösteren otel işletmelerinin Tripadvisor yorumlarına yönelik nitel bir analiz. *Sivas Interdisipliner Turizm Araştırmaları Dergisi*, (5), 63-76.
- Kızılırmak, İ., Alrawadieh, Z., & Aghayeva, S. (2015). Doğu karadeniz bölgesindeki otel misafirlerinin seyahat e-yorumlarına yönelik bir içerik çözümlemesi. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, 6(4), 110-121.
- Lee, C. C., & Hu, C. (2004). Analyzing hotel customers' e-complaints from an internet complaint forum. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 17(2-3), 167-181.
- Melián-González, S., Bulchand-Gidumal, J., & González López-Valcárcel, B. (2013). Online customer reviews of hotels: As participation increases, better evaluation is obtained. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(3), 274-283.
- Sahin, I., Gulmez, M. and Kitapci, O. (2017), E-complaint tracking and online problem-solving strategies in hospitality management: Plumbing the depths of reviews and responses on TripAdvisor, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, 8(3), 372-394. <https://doi.org/10.1108/JHTT-02-2017-0009>
- Schuckert, M., Liu, X., & Law, R. (2015). Hospitality and tourism online reviews: Recent trends and future directions. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 32(5), 608-621.

- Silva, E., Paulo, E., Coelho-Costa, E., & Perinotto, A. (2018). O aplicativo TripAdvisor e as reclamações online realizadas pelos turistas: uma visão dos empreendimentos gastronômicos em fortaleza-ce. *Podium Sport, Leisure And Tourism Review*, 7(3), 370-389. <https://doi.org/10.5585/podium.v7i3.214>
- Sparks, B. A., & Browning, V. (2010). Complaining in cyberspace: The motives and forms of hotel guests' complaints online. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 19(7), 797-818.
- Stemler, S. (2000). An overview of content analysis. *Practical Assessment, Research & Evaluation*, 7(17), 137-146.
- Şahin, B., Kazaoglu, İ. H., & Sönmez, B. (2017). Konaklama işletmelerine yönelik seyahat sitelerinde yer alan şikâyetler üzerine bir inceleme: Bişkek örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 163-177.
- Taecharunroj, V., & Mathayomchan, B. (2019). Analysing TripAdvisor reviews of tourist attractions in Phuket, Thailand. *Tourism Management*, 75, 550-568. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2019.06.020>
- Yaşar, Z. (2019). Kastamonu'da yöresel yiyecek içecek hizmeti sunan restoranlara ilişkin tüketici şikâyetlerinin değerlendirilmesi: TripAdvisor örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2), 241-250.
- Yeşilyurt, H., Çalışkan, C., & Okat, Ç. (2020). Potansiyel turizm destinasyonlarında bulunan otellerle ilgili e-şikâyetlerin coğrafi bakışla değerlendirilmesi: Adıyaman örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3), 2003-2017.
- Yetkin, M., & Üngüren, E. (2014). *Konaklama işletmeleri yöneticilerinin otel değerlendirme sitelerine yönelik tutumları*. III. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Yılmaz, Ö. D. (2014). Tüketici şikâyetlerinin örgütsel öğrenme aracı olarak değerlendirilmesi: Konaklama işletmeleri ve tur operatörlerine yönelik şikâyetler üzerine bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 28(4), 131-148.
- Yoo, K. H., & Gretzel, U. (2008). What motivates consumers to write online travel reviews? *Information Technology & Tourism*, 10(4), 283-295.
- Zheng, T., Youn, H., & Kincaid, C. S. (2009). An analysis of customers' e-complaints for luxury resort properties. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 18(7), 718-729.

ETİK ve BİLİMSEL İLKELER SORUMLULUK BEYANI

Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara ve bilimsel atıf gösterme ilkelerine riayet edildiğini yazar beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazarına aittir.