

İÇİNDEKİLER / CONTENTS

Araştırma Makalesi / Research Article

Havayolu Ulaşımında Sosyal Medya Üzerinden Müşteri Şikâyetleri Yönetimi Sosyal Medya İçeriklerinin Nitel Bir Analizi (Customer Complaints Management via Social Media in Airline Transportation: A Qualitative Analysis of Social Media Content)

Sevgi ADIGÜZEL Murat BAŞAL..... 1-13

Derleme Makalesi / Review Article

Sermaye Piyasalarında Blokzincir Tabanlı Hisse Senedi Tokenizasyonu: Küresel Yönelimler ve Türkiye Perspektifinden Fırsatlar ve Zorluklar (Blockchain-Based Stock Tokenization in Capital Markets: Opportunities and Challenges from Global Trends and Turkish Perspective)

Tolga GÖÇTÜRK 14-36

Araştırma Makalesi / Research Article

Finansal Kapsayıcılığın Bankacılık Sektör Gelişimine Etkisi: N-11 Ülkeleri Üzerine Bir Analiz (The Impact of Financial Inclusion on Banking Sector Development: An Analysis of N-11 Countries)

Zeycan YALÇINER Şenol BABUŞCU Adalet HAZAR 37-49