



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### KIRGIZİSTAN'DAKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK OLARAK “BOOKING.COM” İNTERNET SİTESİ ÜZERİNDEN YAPILAN MÜŞTERİ DEĞERLENDİRMELERİNİN ANALİZİ\*

Bariş ERDEM<sup>a1, a2</sup> 

Tuba TÜRKMENBAŞ<sup>b</sup> 

<sup>a1</sup>Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Balıkesir, Türkiye (berdem2110@gmail.com)

<sup>a2</sup>Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu, Doç. Dr., Bişkek, Kırgızistan

<sup>b</sup>Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Arş. Gör., Erzurum, Türkiye (tuba.gezen@hotmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

**Received:**  
01.06.2018

**Accepted:**  
25.06.2018

#### Anahtar Kelimeler:

Konaklama işletmeleri  
Teknoloji  
İnternet  
Çevirim içi rezervasyon  
Çevirim içi yorumlar  
Kırgızistan

#### Keywords:

Accommodation enterprises  
Technology  
Internet  
Online reservation  
Online comments  
Kyrgyzstan.

#### ÖZ

Bu çalışmada “booking.com” internet sitesi üzerinden Kırgızistan'daki konaklama işletmelerine yönelik olarak yapılan müşteri değerlendirmeleri incelenmiştir. Veriler, söz konusu internet sitesinde yer alan 295 adet konaklama işletmesinden toplanmıştır. Bulgulara göre en yüksek genel memnuniyet ortalamasına sahip bölgenin “Bişkek şehri”, en yüksek ortalama memnuniyet düzeyine sahip kriterin ise “çalışanlar” olduğu saptanmıştır. Ayrıca bölge, konaklama işletmesinin türü ve fiyat değişkenleri ile genel memnuniyet düzeyi arasında anlamlı bir farklılık bulunmazken; “fiyat/fayda dengesi” ve “konum” kriterlerinin genel memnuniyet düzeyini olumlu yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

#### ABSTRACT

In this study, the customer reviews are examined which were made for accommodation enterprises in Kyrgyzstan through “booking.com” website. Data were collected from 295 accommodation enterprises included in the relevant website. According to the findings, it was detected that “Bishkek city” had the highest general satisfaction average and the criterion which has the highest average satisfaction level was “employees”. In addition, it was concluded that while there was no significant difference between the type and price variables of the accommodation enterprise; that “price/benefit balance” and “location” criteria positively affected the general satisfaction level.

\*Sorumlu Yazar: Barış ERDEM

E posta: berdem2110@gmail.com

\* Bu Çalışma 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumuna (19-21 Temmuz 2018, Kastamonu) Özet Bildiri Olarak Sunulmuştur.