



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

ONLINE REZERVASYON KANALLARINDA DİJİTAL İMAJ VE FUZZY TOPSİS YÖNTEMİ İLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Zeynep KURTULAY^a

İsmail KIZILIRMAK^b

^aİstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, Türkiye (zeynepkurtulay@gmail.com)

^bİstanbul Üniversitesi, İktisat Fakültesi, İstanbul, Türkiye (ikizilirmak@istanbul.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

31.03.2017

Accepted:

10.04.2017

Anahtar Kelimeler:

Online rezervasyon kanalı
Dijital imaj
Fuzzy TOPSIS yöntemi

Keywords:

Online reservation channel
Digital image
Fuzzy TOPSIS method

ÖZ

Bu çalışmada, internetin artan kullanımı ile birlikte giderek yaygınlaşan online rezervasyon kanalları, mutlak ayrımların, doğru ya da yanlışların bulunmadığı bulanık ortamda karar vermeyi kolaylaştıran Fuzzy TOPSIS yöntemi kullanılarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda karar vericilerden oluşturulan bir gruba, online sitelerde yer alan bilgi zenginliği, güvenilirlik, dizayn/kullanım kolaylığı, sık güncelleme ve müşteri hizmetleri kriterlerinin önem derecesini belirlemesi ve seçilen dört adet online rezervasyon kanalını, bu kriterleri göz önünde bulundurarak değerlendirmesi istenmiştir. Karar vericilerin kullandıkları dilsel değişkenler, pozitif fuzzy üçgen sayılara dönüştürülmüş ve online rezervasyon kanallarının öncelik sırası belirlenmeye çalışılmıştır.

ABSTRACT

The aim of the study is evaluating of the online reservation channels which increasingly widespread with the usage of the internet by using Fuzzy TOPSIS method that makes easy to decide in a fuzzy occasion that there are no certain differences or right-wrong. A group of decision makers determine the importance of criteria that online sites have (information richness, reliability, design / ease to use, frequent updating and customer service) and evaluate the four selected online reservation channels considering these criteria. The linguistic variables used by decision makers are transformed into positive fuzzy triangular numbers and the order of priority of online reservation channels has been tried to be determined.