



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

### KALKAN BÖLGESİNDEKİ KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK ÇEVİRİMİÇİ DEĞERLENDİRMELERİN ANALİZİ: TRIPADVISOR ÖRNEĞİ<sup>1</sup>

Murat ÇUHADAR<sup>a</sup>



Ali Çağlar AKÇIL<sup>b</sup>



<sup>a</sup>Süleyman Demirel Üniversitesi, İ.İ.B.F., Doç. Dr., Isparta, Türkiye (muratcuhadar@sdu.edu.tr)

<sup>b</sup>Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, Türkiye (alicaglarakcil@gmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

**Received:**  
30.04.2018

**Accepted:**  
06.06.2018

#### **Anahtar Kelimeler:**

Kalkan  
TripAdvisor  
Çevirim içi müşteri  
değerlendirmeleri

#### **Keywords:**

Kalkan  
TripAdvisor  
Online customer evaluations

#### ÖZ

Bilgi ve iletişim teknolojilerinde meydana gelen hızlı gelişmeler, son yıllarda turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmeleri de etkilemektedir. Web 2.0 teknolojisi ile birlikte, işletme, ürün veya hizmetler hakkında internette yapılan yorum ve değerlendirmeler, tüketicilerin satın alma kararları üzerinde etkili olmaya başlamıştır. TripAdvisor, ziyaretçilerin dünyanın farklı bölgelerindeki konaklama ve yiyecek içecek işletmeleri ile turistik yerler hakkında diğer kullanıcıların yorum ve tavsiyelerine danışarak gezilerini planlamasına olanak sağlayan web tabanlı bir platformdur. Bu çalışmada, Kalkan bölgesinde faaliyet gösteren ve TripAdvisor web sitesinde yer alan konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi değerlendirmeler analiz edilmiştir. Çalışma kapsamında 81 adet konaklama işletmesi ele alınmıştır. Uygulanan Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk's testleri sonucunda, hesaplanan test istatistiklerine ait anlamlılık değerlerinin tümünün ( $p < 0,05$ ) 0,05'den küçük olduğu görülmüş, analizlerde parametrik olmayan testlerden faydalanılmıştır. Çalışmada, Kalkan bölgesindeki konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri ile işletme türü, yıldız sayısı (oteller için), konum ve fiyat düzeyi arasındaki farklılıkları inceleyen hipotezler test edilmiştir. Gerçekleştirilen Kruskal-Wallis testlerinden elde edilen bulgulara göre; işletme türü ve fiyat düzeyi ile çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Buna karşılık, işletme konumu ve otellerin yıldız sayıları ile çevrimiçi müşteri değerlendirmeleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farkın olmadığı görülmüştür.

#### ABSTRACT

Expeditious developments in information and communication technologies have also affected businesses operating in the tourism sector in recent years. Along with Web 2.0 technology, reviews and evaluations made on the internet about businesses, products or services have begun to influence consumers' purchasing decisions. TripAdvisor is a web-based platform that allows visitors to plan their trips by consulting the comments and recommendations of other users about accommodation and food and beverage establishments and attractions in different locations of the world. In this study, online customer evaluations of the accommodation businesses operating in the Kalkan region and on the TripAdvisor web site were analysed. In the scope of the study, 81 hospitality enterprises were examined. As a result of Kolmogorov-Smirnov and Shapiro Wilk's tests, it was observed that all the significance values of the calculated test statistics ( $p < 0,05$ ) were less than 0.05, so nonparametric tests were used in the analyses. In the study, hypothesis that examine the differences between the online customer evaluations for the accommodation establishments in the Kalkan region and the type of business, number of stars (for hotels), location and price level were tested. According to the findings obtained from Kruskal-Wallis analyses; there is a statistically significant difference between the type of business and price level and online customer evaluations. On the other hand, there was no statistically significant difference between location and number of stars of businesses and online customer ratings.

\*Sorumlu Yazar: Murat ÇUHADAR

E posta: muratcuhadar@sdu.edu.tr

<sup>1</sup>Bu çalışma, 7. Ulusal Kırsal Turizm Kongresi'nde özet metin olarak sunulan bildirinin genişletilmiş halidir.