



## Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

DOI:10.31771/jrtr.2018.9

### HATAY'IN TURİZM DEĞERLERİNİN ONLINE MÜŞTERİ DENEYİMLERİ ARACILIĞIYLA İNCELENMESİ<sup>1</sup>

Halil SUNAR<sup>a</sup>

Fikret GÖKÇE<sup>b</sup>

Özlem ALTUNÖZ SÜRÜCÜ<sup>c</sup>

<sup>a</sup> Bilim Uzmanı, Hatay, Türkiye (halil.sunar@windowslive.com)

<sup>b</sup> İskenderun Üniversitesi, Turizm İşlet.ve Otel. Yüksekokulu, Öğr. Gör., İskenderun, Türkiye (fikretgokce@gmail.com)

<sup>c</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Doç. Dr., Ankara, Türkiye (ozlemaltunoz@hotmail.com)

#### ARTICLE HISTORY

#### ÖZ

##### **Received:**

12.11.2018

##### **Accepted:**

20.12.2018

##### **Anahtar Kelimeler:**

Trip Advisor  
Online yorumlar  
Hatay  
Müşteri deneyimi  
Turizm

Bu çalışmada; 500 milyonun üzerindeki yorum ve görüşün yer aldığı TripAdvisor sitesinde yer alan Hatay destinasyonu hakkındaki ziyaretçi deneyimlerini irdeleyerek destinasyonun olumlu ve olumsuz yönlerini tespit etmek amaçlanmıştır. TripAdvisor uygulamasında Hatay hakkında 24.01.2018 tarihine kadar toplam 2177 yorum yapıldığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda en yüksek puana sahip 8 çekim unsuruna yönelik değerlendirmeler incelenmiştir. Araştırma sonucunda ziyaretçilerin destinasyona ilişkin tanıtım eksikliği, yön levhalarının yetersizliği, otopark problemi gibi olumsuz yorumlarda buldukları görülürken, özellikle Hatay Arkeoloji Müzesinde gerçekleştirilen restorasyon çalışmalarına ilişkin olumlu izlenimlere sahip oldukları gözlenmiştir.

#### ABSTRACT

##### **Keywords:**

Trip Advisor  
Online comments  
Hatay  
Customer experience  
Tourism

This study aims to determine the positive and negative aspects of the visitor experience about the Hatay destination in the Trip Advisor site, where over 500 million comments and opinions. It has been found out that there are 2177 comments on Trip Advisor about Hatay until 24.01.2018. In this context, the evaluations of 8 touristic attractiveness with the highest score were examined. As a result of the research, it is observed that the visitors have negative comments about the destination such as lack of publicity, lack of direction signs, parking problem, and have a positive impression especially on the restoration Works carried out in Hatay Archeology Museum.

\*Sorumlu Yazar: Halil SUNAR

E posta: halil.sunar@windowslive.com

<sup>1</sup> Bu çalışma 20-21 Nisan 2018 tarihleri arasında düzenlenen VII. Ulusal III. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumunda "Tripadvisor Aracılığıyla Online Müşteri Deneyimlerinin İncelenmesi: Hatay Örneği" başlığı ile sunulan bildiri metninin genişletilmiş ve yeniden gözden geçirilmiş halidir.