

A Content Analysis About e-Complaints of the Hospitality Enterprises in Manavgat Regions

Manavgat Bölgesindeki Konaklama İletmelerine Yönelik e- İkayetlerin İçerik Analizi

E.Köksal SEZGİN¹

Seyran EFİLİTİ²

M.Bahadır KALIPÇI³

Seden ALGÜR⁴

ABSTRACT

There has been rapid improvements in communication technologies and in management of the customer complaints in an effective way. The consumers and enterprises which accommodate themselves with this situation are able to express themselves on online medium using the internet.

It is seen these comments which can be called e-complaints has become an important source of information for users who are about to take travel decisions. Primary purpose of this work is to evaluate with content analysis method total 1474 comments belonging to hotel enterprises which are found on the site of trip advisor and active in the region of Antalya Manavgat Turkey, according to site's own evaluation system under the titles of location hygiene service and sleep quality.it is also aimed that the mentioned complaints are understood and managed well the acquired finding's contribution to the application process has been discussed and suggestion have been given

Keywords: Customer Complaints, Customer Satisfaction, Hospitality Enterprises

ÖZET

İletişim Teknolojileri ve müşteri şikayetlerinin etkili bir şekilde yönetimi konusunda hızlı gelişmeler olmuştur. Bu durumdan yararlanmak isteyen tüketiciler ve işletmeler internet kullanımlarını arttırmaktadır. E-şikayetler olarak ifade edilebilen görüşlerin, seyahat kararı almak üzere olan kullanıcılar için önemli bir bilgi kaynağı haline geldiği görülmektedir. Bu çalışmanın birincil amacı; Tripadvisor sitesinde bulunan ve Antalya Manavgat bölgesinde faaliyet gösteren otel işletmelerine ait 1474 görüşün, Tripadvisor sitesinin lokasyon, hijyen, servis ve uyku kalitesi başlıkları altındaki kendi değerlendirme sistemine göre içerik analizini yapmaktır. Ayrıca belirtilen şikayetlerin anlaşılması ve yönetimi de amaçlanmıştır. Elde edilen bulgular bu doğrultuda değerlendirilmiş ve önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Müşteri şikayetleri, Müşteri Memnuniyeti, Konaklama işletmeleri

¹ Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Manavgat MYO, ekoksalsezgin@akdeniz.edu.tr

² Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Manavgat MYO, seyranefiliti@yahoo.com

³ Öğr. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Manavgat MYO, bkalipci@akdeniz.edu.tr

⁴ Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler M.Y.O., Turizm ve Otel İşletmediliği Programı, sedenalgur@akdeniz.edu.tr