



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3769-3784.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.590](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.590)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Konaklama İşletmelerinin Tavsiye Edilmesini Etkileyen Hizmetlerin Belirlenmesi: Alanya'da Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Seden DOĞAN, Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Samsun, e-posta: seden.dogan@omu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8547-7702>

Doç. Dr. Murat Alper BAŞARAN, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Rafet Kayış Mühendislik Fakültesi, Antalya, e-posta: murat.basaran@alanya.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9887-5531>

Prof. Dr. Kemal KANTARCI, Alanya Aladdin Keykubat Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Antalya, e-posta: kemal.kantarci@omu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9572-2959>

Öz

İnternet üzerindeki çeşitli platformlarda yer alan kullanıcı değerlendirme ve puanlamalarının, diğer kullanıcıların seyahat kararı üzerindeki önemini ve etkisini ortaya koyan pek çok araştırma vardır. Söz konusu değerlendirme ve puanlamaların, konaklama işletmesinin tavsiye edilmesi üzerindeki etkisini inceleyen araştırmalar son birkaç yıldır yapılmakta olup sayısı nispeten azdır. Bu doğrultuda araştırmanın amacı HolidayCheck.de web sitesinde Alanya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri için 2009-2017 yılları arasında farklı kriterler için verilen puanların, işletmelerin tavsiye edilmesi üzerindeki etki düzeyinin ve en etkili değişkenin belirlenmesidir. HolidayCheck.de web sitesinde genel durum, lokasyon, çalışanlar, yiyecek-içecek hizmetleri, spor-havuz-eğlence hizmetleri ve odalar olarak belirlenen altı kritere verilen puanlamalara İkili Lojistik Regresyon Analizi uygulanmıştır. Elde edilen bulgulara göre konaklama işletmelerinin tavsiye edilmesi üzerinden en yüksek etkiye sahip kriter *yiyecek-içecek hizmetleri* ve en düşük etkiye sahip kriter *odalar* olarak belirlenmiştir. İkinci derecede etkili kriter ise aile dostu, engelli dostu gibi özelliklerin puanlandığı genel durum olarak tespit edilmiştir.

* Bu makale 2016 yılında Seden Doğan (eski soyadıyla Algür) tarafından tamamlanan "Almanca Dilini Kullanan Seyahat 2.0 Kullanıcılarına Göre Otel Performans Analizi: Alanya Alan Çalışması" başlıklı doktora tezinin verileri güncellenerek üretilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Lojistik Regresyon, Alanya, Holidaycheck, Tüketici Yorumları, Otel Puanlamaları

Makale Gönderme Tarihi: 24.06.2020

Makale Kabul Tarihi: 08.10.2020

Önerilen Atf:

Doğan, S., Başaran, M. A. ve Kantarcı, K. (2020). Konaklama İşletmelerinin Tavsiye Edilmesini Etkileyen Hizmetlerin Belirlenmesi: Alanya'da Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3769-3784.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Determining the Services That Are Affective on Recommendations of Accommodation Enterprises: A Study in Alanya

Assistant Prof. Dr. Seden DOĞAN, Ondokuz Mayıs University, Faculty of Tourism, Samsun, e-mail: seden.dogan@omu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8547-7702>

Associate Prof. Dr. Murat Alper BAŞARAN, Alanya Alaaddin Keykubat University, Rafet Kayış Faculty of Engineering, Antalya, e-mail: murat.basaran@alanya.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9887-5531>

Prof. Dr. Kemal KANTARCI, Alanya Alaaddin Keykubat University, Faculty of Tourism, Antalya, e-mail: kemal.kantarci@omu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9572-2959>

Abstract

There are many studies that reveal the importance and impact of user reviews and ratings on various platforms on other users' travel decision. Research examining the impact of these ratings and ratings on the recommendation of the accommodation business are being done in the past few years and the number on the research is relatively limited. Accordingly, the purpose of this research is to determine the scores given for different criteria for the four- and five-star accommodation businesses operating in Alanya on the HolidayCheck.de website between 2009-2017, the level of effect on the recommendation and the most effective variable(s). To do that, Binary Logistic Regression has been applied to the ratings for the six criteria on HolidayCheck.de which were general condition, location, staff, food & beverage services, sport-pool-entertainment and rooms. According to the results, the highest impact criterion was determined as food and beverage services and the lowest impact criterion rooms through the recommendation of accommodation establishments. The secondary effective criteria have been determined as general condition which includes child friendliness and disability friendliness.

Keywords: Logistic Regression, Alanya, Holidaycheck, Consumer Reviews, Hotel Ratings.

Received: 24.06.2020

Accepted: 08.10.2020

Suggested Citation:

Doğan, S., Başaran, M. A. and Kantarcı, K. (2020). Determining the Services That Are Affective on Recommendations of Accommodation Enterprises: A Study in Alanya, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3769-3784.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.