



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 407-421.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.671](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.671)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Dijital Seyahat Araçlarında E-Müşteri Tatmini ve E-Şikayetlere Yönelik Bir İçerik Analizi

Anıl KÜTÜK, Doktora Öğrencisi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, e-posta:

[anilkutuk89@gmail.com](mailto:anilkutuk89@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1563-874X>

#### Öz

İnternetin hayatın her alanına yayılması ile birlikte seyahat araçları da faaliyetlerini internete taşıyarak dijital seyahat araçlarına dönüşmüştür. Dijital seyahat araçları, fiziksel olarak bir ofisleri olmasa da ekonomik faaliyetlerini sürdürüp turizm sektörünün çarklarının dönmesine katkı sağlamaktadır. Ancak dijital seyahat araçları da özünde bir ticari işletme olduğundan, kâr amacı gütmek, müşteri devamlılığı sağlamak ve bunu da müşteri tatmini ile gerçekleştirmek durumundadır. Bu çalışmada müşteri tatmininin sağlanmasında kilit rolü bulunan ve önemli bir bilgi kaynağı olan müşteri e-şikayetlerinin dijital seyahat araçları tarafından nasıl değerlendirildiğinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaca dönük olarak da [sikayetvar.com](http://sikayetvar.com) isimli internet sitesi üzerinde sundukları hizmetlere ilişkin şikâyet belirtilen 20 dijital seyahat aracısına yönelik [sikayetvar.com](http://sikayetvar.com)'a iletilen şikayetler incelenmiştir. Sonuç olarak, dijital seyahat araçları hakkındaki en çok şikâyet edilen konuların rezervasyon iptali ve iptal edilen rezervasyonun ücretinin iadesi üzerinde yoğunlaştığı görülmüştür. Şikayetlerin yalnızca %18,44'ü ilk bir hafta içerisinde çözümlenirken, 15 gün içerisinde çözülen şikayetlerin oranı %24, 15 gün ile 1 ay içerisinde çözülen şikayetlerin oranı ise %21,78'dir. Tüm şikayetlerin ise yalnızca %15,31'i çözüme kavuşturulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Dijital Seyahat Araçları, Müşteri Tatmini, E-Tatmin, E-Şikâyet.

**Makale Gönderme Tarihi:** 09.12.2020

**Makale Kabul Tarihi:** 11.03.2021

#### Önerilen Atıf:

Kütük, A. (2021). Dijital Seyahat Araçlarında E-Müşteri Tatmini ve E-Şikayetlere Yönelik Bir İçerik Analizi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 407-421.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

**E-Customer Satisfaction in Digital Travel Intermediaries and a Content Analysis Intended for E-Complaints**

Anıl KÜTÜK, PhD. Student, Dokuz Eylül University, Social Sciences Institute, İzmir, e-mail: [anilkutuk89@gmail.com](mailto:anilkutuk89@gmail.com)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1563-874X>

**Abstract**

With the spread of the internet in all areas of our lives, travel agents have turned their activities into digital travel agents by moving their activities to the internet. Even though digital travel agents do not have a physical office, they continue their economic activities and contribute to the turning of the wheels of the tourism industry. However, since digital travel agents are in essence a commercial enterprise, they must pursue profit, ensure customer retention and achieve this with customer satisfaction. In this study, it was aimed to examine how customer e-complaints, which play a key role in ensuring customer satisfaction and are an important source of information, are evaluated by digital travel agents. For this purpose, complaints submitted to [sikayetvar.com](http://sikayetvar.com) for services offered regarding 20 digital travel agents on the website [sikayetvar.com](http://sikayetvar.com) were examined. As a result, it has been observed that the most complained issues about digital travel agents are the cancellation of the reservation and the refund of the canceled reservation. While only 18.44% of complaints are resolved within the first week, the rate of complaints resolved within 15 days is 24%, and the rate of complaints resolved within 15 days to 1 month is 21.78%. Only 15.31% of all complaints were resolved.

**Keywords:** Digital Travel Intermediaries, Customer Satisfaction, E-Satisfaction, E-Complaint.

**Received:** 09.12.2020

**Accepted:** 11.03.2021

**Suggested Citation:**

Kütük, A. (2021). E-Customer Satisfaction in Digital Travel Intermediaries and a Content Analysis Intended for E-Complaints, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 407-421.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.