



Turistlerin TripAdvisor Üzerinden Havayolu İşletmelerine Yönelik E-Şikâyetlerinin İncelenmesi (Analysing E-Complaints of Tourists about Airline Companies via TripAdvisor)

Nuriye GÜREŞ^a, *Seda ARSLAN^a, Cevher YÜKSEL^b, Harun YILMAZ^a

^a İskenderun Technical University, Faculty of Aeronautics and Astronautics, Department of Aeronautics Management, Hatay/Turkey

^b İskenderun Technical University, School of Foreign Languages, Department of English, Hatay/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:04.12.2019

Kabul Tarihi:23.03.2020

Anahtar Kelimeler

Turizm

Seyahat

İçerik analizi

Havayolu işletmesi

E-şikâyet

Öz

Günümüzde teknolojinin hızlı gelişimi ile turistler, seyahatlerine yönelik şikâyetlerini, bu hizmeti sunan işletmelere doğrudan iletebilmektedir. Ayrıca, seyahatleriyle ilgili deneyimlerine yönelik tavsiye ve şikâyetlerini de sanal seyahat kanalları vasıtası ile diğer yolcularla paylaşabilmektedir. Seyahat hizmeti sunan sektörlerden biri de, havayolu taşımacılığıdır. Bu çalışmanın amacı, Türkiye'deki ulusal havayolu işletmelerine yönelik elektronik şikâyetlerin (e-şikâyet) belirlenmesidir. Bu kapsamda, TripAdvisor aracılığı ile ulusal havayolu işletmelerini kullanan turistlerin e-şikâyetlerinin, Servqual ölçeğinden yararlanılarak sınıflandırılması ve en çok şikâyet edilen konuların tespit edilmesi hedeflenmektedir. Araştırmanın evrenini ulusal havayolu işletmeleri oluşturmaktadır. TripAdvisor'da ulusal 7 havayolu ile ilgili yorum olmasından dolayı, sadece bu havayolu işletmeleri analize tabi tutulmuştur. Dünya genelinde en yaygın kullanılan seyahat sitelerinden biri olan TripAdvisor üzerinden, havayolu işletmelerine yönelik yapılan toplam 1821 e-şikâyet (341 Türkçe, 1480 İngilizce) içerik analizi ile incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre, yerli ve yabancı turistlerin havayolu hizmetlerine yönelik e-şikâyetleri daha çok güvenilirlik, hizmette isteklilik ve çalışanlarla ilgilidir. Sonuçlar doğrultusunda sektör yöneticilerine e-şikâyetlerin azaltılmasına yönelik bazı önerilerde bulunulmuştur.

Keywords

Tourism

Travel

Content analysis

Airline company

E-complaint

Abstract

Today, with the rapid development of technology, tourists can directly convey their complaints about their travel to companies that offer the service. In addition, they can share their travel experiences with other passengers via online travel channels. One of the sectors that provide travel services is the airline transportation. The main objective of this study is to identify the passengers' electronic complaints (e-complaint) towards domestic airlines' services. In this context, it is aimed to classify the e-complaints of the tourists who utilize the national airline companies through TripAdvisor and identify the most complained issues by using Servqual scale. The population of the research is constituted by national airline companies. In TripAdvisor, since there are comments about only 7 of these airlines, only those airlines were subjected to analysis. Totally 1821 e-complaints (341 Turkish, 1480 English e-complaints) for these airlines were examined by content analysis by utilizing one of the worldwide used travel website TripAdvisor. According to the results of the analysis; e-complaints of domestic and foreign tourists for airline services are mostly related to reliability, responsiveness and employees. In line with the results, some suggestions were made to the sector managers to reduce e-complaints.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: seda.arslan@iste.edu.tr (S. Arslan)

DOI: 10.21325/jotags.2019.544