



Otel Hizmetlerinin Değerlendirilmesinde Gizli Dirichlet Ayrımı ile Analiz: Kastamonu İli Örneği (Analysis with Latent Dirichlet Allocation in the Evaluation of Hotel Services: The Case of Kastamonu)

İbrahim BUDAK^a , *Alptekin SÖKMEN^b 

^a Kastamonu University, Rectorate, Quality Coordinator, Kastamonu/Turkey

^b Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Department of Business Administration, Ankara/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 26.10.2022

Kabul Tarihi: 16.12.2022

Anahtar Kelimeler

Otel

Gizli Dirichlet ayrımı

Kastamonu

Öz

Bu çalışmada, Kastamonu ilinde yer alan otellere yönelik kullanıcıların TripAdvisor sitesi üzerinden yaptığı yorum, görüş ve değerlendirmeler Gizli Dirichlet Ayrımı (GDA) ile analiz edilmiştir. Analiz doğrultusunda elde edilen anahtar kelimeler ile de kümeleme yapılmıştır. Sonrasında kümelere çeşitli başlıklarda etiketleme yapılarak yorumlar görselleştirilmiştir. Yapılan analiz sonucunda en çok İstanbul'daki kullanıcıların Kastamonu'yu ve gene ağırlıklı olarak ağustos ayında ziyaret ettiği ve gene kullanıcıların ailesiyle birlikte seyahat ettiği görülmüştür. Ayrıca kullanıcı yorumları doğrultusunda temel hizmetler, deneyim, konfor ve rahatlık, değer ve eğlence, yapılacak şeyler etiketleri de çıkarılmıştır. Analiz sonucuna göre en yüksek önem derecesine sahip etiket temel hizmetler (0,271) iken; en düşük önem derecesine sahip etiket ise yapılacak şeyler (0,164) olarak tespit edilmiştir. En çok öne çıkan kelimeler ise sırasıyla otel, oda/odalar, kahvaltı, kibarlık, personel, Kastamonu ve temizliktir.

Keywords

Hotel

Latent Dirichlet allocation

Kastamonu

Abstract

In this study, the comments, opinions and evaluations made by the users on the TripAdvisor site regarding the hotels in Kastamonu province were analyzed with the Latent Dirichlet Allocation (LDA). Clustering was also done with the keywords obtained in line with the analysis. Afterwards, the clusters were labeled under various headings and the comments were visualized. As a result of the analysis, it was seen that the users in Istanbul mostly visited Kastamonu and again in August, and again the users traveled with their families. In addition, based on user comments, the labels of basic services, experience, comfort and convenience, value and fun, and things to do were also removed. According to the results of the analysis, the tag with the highest degree of importance was basic services (0.271); The label with the lowest degree of importance was determined as things to do (0.164). The most prominent words are hotel, room/rooms, breakfast, politeness, staff, Kastamonu and cleaning.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: alptekinsokmen@gmail.com (A. Sökmen)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1124