JOURNAL OF TOURISM AND GASTRONOMY STUDIES

ISSN: 2147 – 8775

Journal homepage: www.jotags.net



# Kars'ta Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinin Tripadvısor Yorumlarına Yönelik Nitel Bir Analiz (A Qualitative Analysis of Tripadvisor Reviews of Hotels Operating in Kars)

*** Neşe SALİK ATA** [a]

[a] Kafkas University, Atatürk Vocational School of Health Services, Department of Medical Documentation and Secretarial Studies, Kars/Türkiye

**Makale Geçmişi**

*Gönderim Tarihi: 08.12.2025*

*Kabul Tarihi: 04.06.2026*

**Anahtar Kelimeler**

Kars

Konaklama işletmeleri

TripAdvisor

Çevrim içi yorumlar

Müşteri şikâyetleri

Nitel içerik analizi

Hizmet kalitesi

**Öz**

Bu araştırmada, Kars ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerine yönelik TripAdvisor platformunda paylaşılan olumsuz yorumlar nitel içerik analizi yöntemiyle incelenmiştir. Çalışmanın amacı, konukların çevrim içi deneyimlerinden elde edilen şikâyet türlerini belirlemek, bu şikâyetleri tematik bir yapı altında sınıflandırmak ve bölgedeki konaklama işletmelerine hizmet kalitesinin iyileştirilmesine yönelik bir farkındalık kazandırmaktır. Araştırmanın örneklemini TripAdvisor'da yer alan ve hakkında kullanıcı görüşü bulunan 14 konaklama işletmesi oluşturmaktadır. İncelenen toplam 1372 yorumun 268'inin şikâyet niteliği taşıdığı belirlenmiştir. MAXQDA 2024 programı aracılığıyla gerçekleştirilen kodlama süreci sonucunda 12 ana tema ve 53 alt tema altında toplanan toplam 1011 şikâyet kodu elde edilmiştir. Bulgular, şikâyetlerin özellikle oda özellikleri ve konfor, temizlik ve hijyen, kahvaltı kalitesi ve çeşitliliği, personel tutumu ve hizmet kalitesi ile rezervasyon-yönetim süreçlerinde yoğunlaştığını göstermektedir. Araştırma sonuçları, konaklama işletmelerinin bu alanlarda yapacağı iyileştirmelerin müşteri memnuniyetini artırmada ve destinasyon imajını güçlendirmede kritik bir role sahip olduğunu ortaya koymaktadır.

**Keywords**

Kars

Accommodation businesses

TripAdvisor

Online reviews

Customer complaints

Qualitative content analysis

Service quality

**Abstract**

This study examines the negative reviews shared on the TripAdvisor platform regarding accommodation establishments operating in the province of Kars, Türkiye, using a qualitative content analysis method. The primary aim of the research is to identify the types of complaints derived from guests' online experiences, categorize them within a thematic structure, and raise awareness among local accommodation establishments regarding areas in need of service improvement. The sample of the study consists of 14 accommodation businesses listed on TripAdvisor and reviewed by users. A total of 1,372 comments were analyzed, 268 of which were identified as complaints. Through coding conducted with the MAXQDA 2024 software, 1,011 complaint codes were obtained under 12 main themes and 53 sub-themes. The findings reveal that complaints predominantly focus on room features and comfort, cleanliness and hygiene, breakfast quality and variety, staff attitude and service quality, and reservation-management issues. The results emphasize that improvements in these frequently criticized areas hold critical importance for enhancing customer satisfaction and strengthening the overall image of the destination.

***Makalenin Türü***

*Araştırma Makalesi*

** Sorumlu Yazar*
*E-posta: nesesalik@hotmail.com (N. Salik Ata)*

*DOI: 10.63556/jotags.2026.1853*