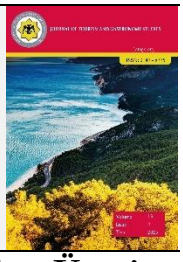
JOURNAL OF TOURISM AND GASTRONOMY STUDIES

ISSN: 2147 – 8775

Journal homepage: www.jotags.net



Yeşil Yıldız Sertifikalı 5 Yıldızlı Otellerin Tripadvisor'daki Olumsuz Yorumları Üzerine Bir İçerik Analizi: Bodrum Örneği (A Content Analysis of Negative Reviews of Green Star Certified 5-Star Hotels on Tripadvisor: The Bodrum Example)

*** Murat KUDAY** [a], **Gizem Evrim BİLGİ** [b], **Ülker ÇOLAKOĞLU** [c]

[a] Artuklu University, Midyat Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Mardin/Türkiye
[b] Istanbul Esenyurt University, Vocational School, Department of Travel, Tourism and Entertainment Services, İstanbul/Türkiye
[c] Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 02.06.2025

Kabul Tarihi: 12.11.2025

Anahtar Kelimeler

Yeşil Yıldız

TripAdvisor

Otel işletmeleri

Sürdürülebilirlik

Öz

Bu çalışmanın amacı, Bodrum'da faaliyet gösteren yeşil yıldız sertifikasına sahip beş yıldızlı otellerin TripAdvisor platformunda yer alan olumsuz (kötü (2yıldız), berbat (1 Yıldız)) kullanıcı yorumlarını analiz ederek, sürdürülebilirlik uygulamalarıyla ilgili hizmet kalitesi algısını değerlendirmektir. Nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılarak yapılan çalışmada, Bodrum'da bulunan ve yeşil yıldız sertifikası olan beş yıldızlı otellere ilişkin TripAdvisor'da paylaşılan toplam 375 adet olumsuz yorum incelenmiştir. Veriler tematik analiz tekniğiyle değerlendirilmiş olup yorumlar doğrultusunda ana temalar ve alt temalar oluşturulmuştur. Yapılan analizler sonucunda en sık karşılaşılan şikâyet konular temizlik ve hijyen yetersizliği, personel tutum ve davranışlarının kabalığı, yiyecek-içecek hizmetlerinin kalitesindeki düşüklük, oda konforunun yetersizliği ve çevreye duyarlılık uygulamalarının yetersizliği olduğu saptanmıştır. Özellikle bazı otellerin sürdürülebilirlik iddialarının uygulamada yetersiz kaldığına yönelik kullanıcı algısı dikkat çekmektedir. Çalışma sonucunda, yeşil yıldız sertifikalı otellerin çevre dostu uygulamalar konusunda daha şeffaf ve etkili stratejiler geliştirmesi gerektiği vurgulanmıştır. Ayrıca, çevrimiçi müşteri geri bildirimlerinin sürdürülebilirlik politikalarının etkinliğini değerlendirmede önemli bir araç olabileceği sonucuna da ulaşılmıştır.

Keywords

Green Star

TripAdvisor

Hotel businesses

Sustainability

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

The purpose of this study is to evaluate the service quality perception regarding sustainability practices by analyzing the negative (bad (2 stars), terrible (1 star)) user comments on the TripAdvisor platform of five-star hotels with green star certificates operating in Bodrum. In the study conducted using the content analysis technique, one of the qualitative research methods, a total of 375 negative comments shared on TripAdvisor regarding five-star hotels with green star certificates located in Bodrum were examined. The data was evaluated with thematic analysis technique and main themes and sub-themes were created based on the comments. As a result of the analyses, it was determined that the most frequently encountered complaint topics were inadequate cleaning and hygiene, rudeness of staff attitudes and behaviors, low quality of food and beverage services, inadequate room comfort and inadequate environmental awareness practices. In particular, the user perception that the sustainability claims of some hotels are inadequate in practice is noteworthy. As a result of the study, it was emphasized that green star certified hotels should develop more transparent and effective strategies regarding environmentally friendly practices. In addition, it was concluded that online customer feedback can be an important tool in evaluating the effectiveness of sustainability policies.

** Sorumlu Yazar*
E-posta: muratkuday@artuklu.edu.tr (M. Kuday)

DOI: 10.21325/jotags.2025.1733