



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2022, 6(2): 540-552.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1010](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1010)

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



## ARAŞTIRMA MAKALESİ

### Devre Tatil Sistemindeki Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerinin İncelenmesi

Doç. Dr. Uğur CEYLAN, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kütahya, e-posta: [ugur.ceylan@dpu.edu.tr](mailto:ugur.ceylan@dpu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6078-8424>

Dr. Öğr. Üyesi Kansu GENÇER, Kütahya Dumlupınar Üniversitesi, Tavşanlı Uygulamalı Bilimler Fakültesi, Kütahya, e-posta: [kansu.gencer@dpu.edu.tr](mailto:kansu.gencer@dpu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6400-7274>

#### Öz

Dünya genelinde birçok turist farklı ülkelerde tatil yapmak amacıyla devre tatil sistemine üye olmaktadır. Sistem aynı ülke içerisinde ve farklı ülkelerde birçok tatil yapma imkânı sağlamaktadır. Devre tatil sistemi bu imkânları turistlere sağlarken, aynı zamanda sistemin getirdiği birçok aksaklık da turistlere sorunlar yaşatmaktadır. Turistler bu şikâyetlerini çevrimiçi şikâyet sitelerinde dile getirmektedirler. Bu araştırmanın amacı devre tatil sistemine kayıtlı otel işletmelerine yönelik turistlerin çevrimiçi şikâyetlerinin incelenmesidir. Türkiye’de devre tatil şirketlerinden birisine bağlı 44 otel işletmesine yönelik Şikayetvar.com sitesindeki 3112 şikâyet 6 tema ve 24 alt tema altında içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Turistlerin en fazla şikâyet ettikleri temalar Hukuki Düzenlemeler, Pazarlama Faaliyetleri ve Otel Personelidir. Hukuki Düzenlemeler temasında "Sözleşmeye Uymama", Pazarlama Faaliyetleri temasında "Satış Sırasında Kandırılma", Otel Personeli temasında "Kötü Tutum ve Davranış", Fiziki Alt ve Üst Yapı temasında "Otelin Tamamlanmaması", Restoran temasında "Menü Yetersizliği" ve Kat Hizmetleri temasında "Odaların Kirli Olması" alt temaları en fazla şikâyet yorumu yapılan konulardır.

**Anahtar Kelimeler:** Devre Tatil Sistemi, Çevrimiçi Şikâyet, Otel İşletmeleri.

**Makale Gönderme Tarihi:** 28.03.2022

**Makale Kabul Tarihi:** 03.06.2022

#### Önerilen Atıf:

Ceylan, U. ve Gençer, K. (2022). Devre Tatil Sistemindeki Otel İşletmelerine Yönelik Çevrimiçi Şikâyetlerinin İncelenmesi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(2): 540-552.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



## Journal of Turkish Tourism Research

2022, 6(2): 540-552.

DOI: [10.26677/TR1010.2022.1010](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.1010)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



### RESEARCH PAPER

## Investigation of Online Complaints Against Hotel Businesses in the Timeshare System

Associate Prof. Dr. Uğur CEYLAN, Kütahya Dumlupınar University, Tavşanlı Faculty of Applied Sciences, Kütahya, e-mail: [ugur.ceylan@dpu.edu.tr](mailto:ugur.ceylan@dpu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6078-8424>

Assistant Prof. Dr. Kansu GENÇER, Kütahya Dumlupınar University, Tavşanlı Faculty of Applied Sciences, Kütahya, e-mail: [kansu.gencer@dpu.edu.tr](mailto:kansu.gencer@dpu.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6400-7274>

### Abstract

Many tourists around the world become members of the timeshare holiday system in order to have a holiday in different countries. The system provides the opportunity to have a holiday in many destinations within the same country and in different countries. While the timeshare holiday system provides these opportunities to the tourists, many problems brought by the system also cause problems for the tourists. Tourists voice their complaints on online complaint sites. The purpose of this research is to examine the online complaints of tourists about hotel businesses registered in the timeshare holiday system. In Turkey, 3112 complaints on the website of Şikayetvar.com against 44 hotel businesses affiliated with one of the timeshare companies were analyzed by content analysis method under 6 themes and 24 sub-themes. The most common complaints of tourists are Legal Regulations, Marketing Activities and Hotel Staff. "Non-Compliance with the Contract" in the theme of Legal Regulations, "Deception during Sales" in the theme of Marketing Activities, "Bad Attitude and Behavior" in the theme of Hotel Staff, "Incompleteness of the Hotel" in the theme of Physical Infrastructure and Superstructure, "Inadequacy in the Menu" in the theme of Restaurant and "Dirty Rooms" in the theme of Housekeeping are the subjects of sub-themes with the highest number of complaints.

**Keywords:** Timeshare System, Online Complaint, Hotel Businesses.

**Received:** 28.03.2022

**Accepted:** 03.06.2022

### Suggested Citation:

Ceylan, U. and Gençer, K. (2022). Investigation of Online Complaints Against Hotel Businesses in the Timeshare System, *Journal of Turkish Tourism Research*, 6(2): 540-552.

© 2022 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

## GİRİŞ

2000'li yıllardan itibaren internet insan yaşamının tüm alanlarına hızlı bir şekilde girmiştir. İnternette birlikte hem insanların hayatında hem de işletmelerin yapısında önemli değişimler meydana gelmiştir. İnternet, iş hayatından sosyal hayata, kurumsal hayattan bireysel hayata kadar tüm alanlarda değişimler meydana getirmiştir. Tüketiciler istedikleri yerden, istedikleri zaman alışveriş yapabilirken, işletmelerde pazarlama faaliyetlerini bu alana taşımaya başlamışlardır (Şeker, 2020). İnternetin kullanımının artmasıyla birlikte tüketicilerin de şikâyetlerini bu alana taşımaları kaçınılmaz olmuştur. Ortaya çıkan çevrimiçi platformlarla, müşteriler şikâyetlerini iletirken, işletmeler de bu şikâyetleri ürün ve hizmet iyileştirilmesi noktasında fırsat olarak görmeye çalışmışlardır. İşletmelerin bir kısmı bu şikâyetleri olumsuz itibar olarak algılasalarda, anonim olmayan ve gerçek kişilerden gelen şikâyetleri dikkate almaktadırlar (Dyussebayeva vd., 2020). Çevrimiçi şikâyetler işletmeler için birer kötü haber niteliği taşımamaktadır. Aslında tam tersine, işletmelerin tüketicilerle internet üzerinden bağ kurmasını, tüketicilerin bilgisini ve görüşlerini öğrenmesini sağlayan süreçlerdir. Olumsuz şikâyetler işletmelerin mevcut sorunları hızlı ve kolay bir şekilde belirlenmesine olanak sağlamaktadır. Tüketicinin artan gücüne rağmen, işletmeler artık çevrimiçi bir şikâyetten kaynaklanan potansiyel zararı etkili bir şekilde yönetme kapasitesine sahiptirler ve bunu itibarlarını bile artıracak şekilde kullanmaktadırlar (Stevens vd., 2018).

Devre tatil sistemi, her yıl belirli sayıda ve belirli bir süre için kullanım hakkı olan tatil tesisleridir. Bu kullanım hakkı, temel alınan gayrimenkul üzerindeki menfaate ilişkilidir. Bu yasal perspektiften, devre tatil sahibi olma eylemi, belirli bir yerdeki belirli bir birimin, mal sahibinin münhasır kullanım hakkına sahip olduğu zaman dilimlerine sözleşmeye bağlı olarak bölünmesidir. Temel olarak bu, bir geliştiricinin, birim bakımı için ayrılacak herhangi bir bakım süresi hariç, yılda 52 kez tek bir birimi satabileceği anlamına gelmektedir (Upchurch ve Gruber, 2002). 2000'lerin başında dünya çapında 5000'den fazla devre mülk / tatil yeri ve 6 milyondan fazla devre mülk sahibi olduğunu tahmin ediyordu. Günümüzde bu sayı verilerle tam olarak elde edilmese de çok daha fazladır. ABD'de yaklaşık 1600, Avrupa'da 1300 ve Avustralya'da 110 civarında tatil köyü olduğu tahmin edilmektedir (Sparks, Bradley ve Jennings, 2011).

Türkiye'de uygulanan devre tatil sisteminde pek çok sorunun yaşandığı bilinmektedir. Bu durum tüketicilerinden gelen şikâyetlerle birlikte bu pazar dilimine oldukça kötü bir imajın ortaya çıkmasına neden olmuştur (Selvi vd., 2012). Devre tatil sistemi dünya genelinde turistler tarafından yoğunlukla kullanılmasına rağmen Türkiye'de aynı seviyede yaygınlığa ulaşamamıştır. Yapılan yerli ve yabancı alan yazın incelemesinde devre tatil sisteminde çevrimiçi şikâyet faaliyetlerin yönelik Selvi vd., (2012) çalışması hariç başka bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu bakımdan araştırmanın alan yazına sonraki çalışmalara önemli bir gösterge oluşturacağı düşünülmektedir. Ayrıca araştırma devre tatil sisteminde yaşanan sorunları tüketiciler açısından ortaya koyacak ve sistem uygulayıcılarına da önemli bir referans sağlayacaktır. Bu çalışmada Türkiye'de devre tatil sistemine üye otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetler incelenmiştir. Dünya genelinde 4000'den fazla üyeye sahip en büyük devre tatil sistem uygulayıcısı olan bir şirketin Türkiye'de bulunan üye otellerinin Şikayetvar.com internet sitesindeki müşteri şikâyetleri 6 tema ve 24 alt temada incelenmiştir. Müşterilerin devre tatil sisteminde ve devre tatil sistemine bağlı otellerde hangi aksaklıkları yaşadıkları ortaya konulmuştur.

## ALANYAZIN TARAMASI

### Devre Tatil Sistemi

Devre Tatil Sözleşmesi Resmi Gazete 'de şu şekilde tanımlanmıştır: *"Bir yıldan uzun süre için kurulan ve tüketicije bu süre zarfında birden fazla dönem için bir veya daha fazla sayıda gecelik konaklama*

*imkânı veren sözleşmelerdir.*" (Resmi Gazete, 2015). Yabancı alan yazında "Time Sharing" olarak ifade edilen ve Türkçe'ye "Zaman Paylaşımı" şeklinde giren devre tatil sistemi, bir ürün ya da hizmetin farklı zamanlarda kullanımı anlamına gelmektedir. Sistem içerisinde yer alan bir konaklama işletmesindeki bir ünitenin sözleşmede belirlenmiş yıllarda ve farklı zamanlarda kullanılmasıdır. 1960'lı yıllarda İtalya'da fikirleri ortaya atılmış olan sistem, 1967 yılında Fransa Alplerinde işletmeler tarafından kullanılmaya başlamıştır. Devre tatil sistemi bu şekilde önce Avrupa'da, daha sonra da Amerika'da yaygınlaşmıştır. Sistem bu süreçte gelişme göstermiş ve farklı tatil değişim programları ortaya çıkmıştır. Bu gelişmelerle, devre tatil sahipleri haklarını farklı turistik destinasyonlarda konaklama işletmelerinde farklı zamanlarda kullanmaya başlamışlardır. Yine bu dönemde devre tatil sistemi üreticisi olan Resort Condominiums International (RCI) ve daha sonra Interval International (II) kurulmuştur. Bu iki şirketle birlikte Amerika'da devre tatil sistemi kullanıcıları sayısında çok ciddi artışlar olmuştur (Karaman ve Ceylan, 2014).

Türkiye'de devre tatil sisteminin gelişimi dört dönemle incelenmektedir. İlk olarak 1970-1983 yılları arasında devletin de desteğiyle birlikte kooperatifçilik faaliyetleri yoğunlaşmış ve bu yoğunlaşmadan faydalanamayan tüketiciler devre tatil sistemine yönelmiştir. 1983-1990 yılları arasında Turizm Teşvik Kanunu ile turizm alanında sınırlandırmalar gelmiştir. Bu sınırlandırmalara bağlı olarak devre mülk sahiplerine tapu verilmemiştir ve hem işletmeler hem de tüketiciler devre tatil sistemine yönelmişlerdir. Üçüncü dönem ise 1990 ile 2003 yılları arasında kapsamaktadır. Bu dönemde ortaya çıkan RCI ve II (Interval International) gibi işletmelere bağlı büyük otellerin yapılmış ve devre tatil sisteminin pazarlanmasına yönelik satış faaliyetlerinin yoğunlaşmıştır. 2003 yılı sonrasını kapsayan dördüncü dönem ise Sanayi ve Ticaret Bakanlığı tarafından Devre Tatil Sözleşmesi çıkarılmış ve sistem güvenli bir hal almıştır. Bu dönemde Türkiye'de devre tatil sistemi tüketiciler açısından daha yaygın ve güvenli bir sistem haline gelmiştir (Selvi ve Ertuğher, 2006). Bu gelişmeler sonrasında devlet tarafından gerekli düzenlemeler yapılsa da sistem içerisinde bazı sorunlar yaşanmaktadır. Devre tatil ve devre mülk sistemlerinde yaşanan sorunlar; devre tatil sözleşmelerinde tatil yapılacak devre sürelerinin ve devrenin geçirileceği taşınmazın belirtilmemesi, devre tatil tesislerinin vaad edilen zamanda bitirilerek tüketicinin hizmetine sunulmaması, aynı devrenin aynı anda birden fazla kişiye satılması, tüm faaliyetlerin tek bir şirket üzerinden yapılması, sunulan mal ve hizmetlerin vaat edildiği şekliyle sunulmaması, devre tatil sektöründe belirleyici tarafın genellikle şirketin kendisinin olması, devre tatil sistemine yönelik özel bir kanuni düzenlemenin olmaması, pazarlama sorunlarının yaşanması, devre tatil sistemindeki yıllık katılım paylarıyla ve istenen ekstra ödemelerle ilgili sorunların yaşanması, yönetimin sorunlarının yaşanması şekilde sıralanabilir (Selvi vd., 2012). Sandıkçı ve Aktaş Alan (2019) çalışmalarında devre mülk tatil sistemindeki yönetsel sorunları incelemişlerdir. İşletmelerin öncelikle insan kaynaklarına ve satış / pazarlama faaliyetlerine yönelik sorunlar yaşadıklarını, en az sorunu da sözleşmelerden kaynaklı yaşadıklarını ortaya koymuşlardır.

### **Çevrimiçi Şikâyet**

Dünya genelinde internet kullanıcı sayısı her yıl artış göstermektedir. 1995 yılında 16 milyon olan kullanıcı sayısı 2021 yılında 4,88 milyara yükselmiştir. Dünya nüfusunun yaklaşık %62'si internet kullanmaktadır. Sosyal medya kullanımı da akıllı telefonlarla birlikte yaygınlaşmış ve 2021 yılı itibarıyla 4,55 milyar sosyal medya kullanıcısı ortaya çıkmıştır. Bu rakamlar dikkate alındığında, çevrimiçi ağların kullanımı geniş kitlelere yayılmıştır. İnterneti aktif bir şekilde kullanan turistik tüketiciler deneyimlerini, şikâyetlerini ve memnuniyetlerini çevrimiçi ağlar üzerinden yapmaktadırlar (Arslan, 2020). İşletmeler açısından durum ele alındığında, internet tüketicilere

ulaşmada hızlı bir yol, pazarlama faaliyetlerinin yürütüldüğü önemli bir alan ve ürün ve hizmetlerin tanıtımının ve geliştirilmesinin sağlandığı bir platformdur. Günümüzde ise dünya nüfusunun önemli bir kısmının aktif olarak kullandığı bir alandır (Talpai ve Vieraşu, 2012: 31). İnternet aynı zamanda tüm tüketiciler ve işletmeler için hem zaman tasarrufunu hem de maliyetlerin düşürülmesini sağlayan bir bilgi platformudur (Sharma ve Sheth, 2004: 696).

Şikâyet, tüketicilerin hizmet sunumu sırasında yaşadıkları kötü deneyimleri başka müşterilerle paylaşması veya bu durumu yazılı ve sözlü olarak işletmeye iletmesidir. Tüketicilerin bu kötü deneyimleri işletmeler için keşfedilmesi ve daha sonra düzeltilmesi gereken fırsatlardır. Şikâyetler işletmeler için yararlanılabilecek kaynaklardır ve bu kaynaklar konaklama işletmelerinde sorunların tespit edilmesine ve giderilmesine olanak sağlayacaktır (Güzel, 2014). Tüketicilerin şikâyetlerinin giderilerek memnuniyetin sağlanması müşterinin işletmeyi çevresine tavsiye etmesine, işletmeyi tekrar ziyaret etmesine, şikâyetlerinin azalmasına, böylece işletmenin pazarlama faaliyetleri için daha az kaynak kullanmasına neden olmaktadır (Sop, 2019). İşletmeler çevrimiçi platformlarda şikâyet sayılarını azaltıp, memnuniyet seviyesini yükselterek rakip işletmeler karşı rekabet üstünlüğü de sağlamaktadırlar. Bu nedenle çevrimiçi siteleri düzenli olarak takip etmeli ve kendi sitelerini de tüketicilerin kullanımını kolaylaştıracak şekilde düzenlemelidirler (Kocabulut ve Albayrak, 2017). Bu sitelerde yer alan çevrimiçi yorumlar zengin içerikleriyle işletmelere çok önemli kaynak sağlamaktadır. Çevrimiçi yorumlar, tüketicilerin kendi yaşamış oldukları deneyimleri sübjektif olarak ifade edilmesidir. Bu da işletmelere tüketicilerinin ne hissettiklerini anlama noktasında önemli bir kaynak sunma imkânı sağlayacaktır (Şanlıöz Özgen, 2021).

Selvi vd. (2012) devre mülk ve devre tatil sistemine yönelik 344 çevrimiçi şikâyeti incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre şikâyetlerin sözleşme iptali, cayma hakkı ve para iadesi üzerinde yoğunlaştığını ve bu konuda çok şikâyet olmasına rağmen önlem alınmadığını ortaya koymuşlardır. Şahin vd. (2017), Bişkek'te bulunan otel işletmelerine yönelik şikâyetleri incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre en fazla şikâyetlerin ürün ve fiyat konularında olduğu ortaya konulmuştur. Ceylan vd. (2019) otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetleri incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre müşterilerin en fazla şikâyet ettikleri konu hijyen olduğu ortaya konulmuştur. Yıldız vd., (2019) çalışmalarında İlgez Turizm Merkezi'ne yönelik e-şikâyetleri incelemişler ve e-şikâyetlerin en fazla odalar, personel ve yiyecek içeceklerle ilgili olduğu tespit edilmiştir. İbiş vd., (2019) Afyon ilindeki otel işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetleri incelemişler ve en fazla şikâyetin yiyecek-içecek hizmetleri ile genel hizmet kalitesine yönelik yapıldığını bulmuşlardır. Erşahin ve Demirkol (2020) Kapalı Çarşı'yı ziyaret eden turistlerin çevrimiçi şikâyetlerini incelemiş ve en fazla şikâyetin her yerde bulunabilen özelliksiz ürünlerin yüksek fiyatlarla satılması olduğunu ortaya koymuşlardır. Arkadaş ve Ayyıldız (2020) Uludağ'daki 4 ve 5 yıldızlı otellerde odaların kirli olması, yemeklerin lezzetsiz ve personelin ilgisiz olduğuna yönelik şikâyetlerin fazla olduğunu ortaya koymuşlardır. Ulema vd., (2020) Uludağ Kayak Merkezi'nde konaklayan müşterilerin çevrimiçi şikâyetlerini incelemiş ve şikâyetlerin fiyat, taşıma kapasitesi, alt ve üst yapı, çevre, hizmet kalitesi, turist profili konularında olduğunu bulmuştur. Sunar (2021) Uzungöl'ü ziyaret eden turistlerin çevrimiçi yorumlarını incelemiştir. Betonlaşma, aşırı kalabalık ve çarpık kentleşme en fazla şikâyet konuları olmuştur. Mendeş vd., (2017) ve Avcı (2021) çalışmalarında devre tatil ve devre mülk sistemlerini tüketicilerin sözleşmelerindeki hakları ve sistemin hukuki yapısı açısından incelemişlerdir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde, devre tatil ve devre mülk sistemine yönelik çevrimiçi şikâyetleri araştıran çalışmaların sınırlı olduğu görülmüştür. Araştırmalar yoğunlukla devre tatil ve devre mülk sistemine yönelik olarak yasal düzenlemelere yoğunlaşmaktadır. Çevrimiçi şikâyetler yoğunlukla otel işletmelerinin hizmet süreçlerine yönelik olarak yapılmıştır. Bu

çalışmalar dışında literatür otel işletmelerinin hizmet süreçlerine yönelik şikâyetlerin incelenmesine yoğunlaşmaktadır. Bu durum araştırmanın devre tatil ve devre mülk sisteminde şikâyetlerin incelenmesi açısından önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

## **YÖNTEM**

Araştırmanın yöntemi nitel araştırma yöntemlerinden biri olan içerik analizidir. Bu yöntemin kullanılma sebebi, içerik analizinin hem görsel hem de yazılı içeriklerin analizinde kullanılabilen ve tekrarlanabilen bir yöntem olmasıdır (Zikmund vd., 2013). Krippendorff'a (1980) göre içerik analizi "veriden onun içeriğine ilişkin tekrarlanabilir ve geçerli sonuçlar çıkarmak üzere kullanılan bir araştırma tekniğidir". Weber (1989) içerik analizini "metinden çıkarılan geçerli yorumların bir dizi işlem sonucu ortaya konulduğu bir araştırma tekniğidir" şeklinde tanımlamaktadır. İçerik analizi süreci üç aşamadan oluşturulmuştur. İlk aşamada araştırma kapsamında RCI firmasına bağlı devre tatil sistemindeki oteller belirlenmiş ve www.sikayetvar.com web sitesinden bu oteller yönelik şikâyetler elde edilmiştir. İkinci aşamada müşteri şikâyetleri kavramlaştırılmış, sonrasında da aralarındaki ilişki durumuna göre kategorilere ve alt kategorilere ayrılmıştır. Son aşamada ise elde edilen veriler değerlendirilmiştir. Buna göre şikâyet yorumları 6 temaya ayrılmış ve alt temalarda incelenmiştir.

Araştırmanın evreni RCI firmasına bağlı devre tatil sisteminde yer alan 44 otel işletmesinden oluşmaktadır. 44 otele yönelik şikâyetler www.sikayetvar.com adresinden 1-15 Şubat 2022 tarihleri arasında elde edilmiştir. Müşteriler tarafından web sitesinde devre tatil sistemindeki otellere yönelik 2927 şikâyet tespit edilmiştir. Şikâyetlerin 103 tanesi "tavsiye etmiyorum, kesinlikle gitmeyin" gibi konusu belirsiz ifadeler olması nedeniyle analize dâhil edilmemiştir. Ayrıca bazı şikâyet yorumları içerisinde birden fazla konuda şikâyet yorumu olması nedeniyle, 288 şikâyet yorumu da ayrı ayrı şikâyetler olarak verilere dâhil edilmiştir. Bu şekilde toplam 3112 şikâyet yorumu analize tabi tutulmuştur. Şikâyetler 6 tema ve 24 alt tema içerisinde incelenmiştir. Temaların ve alt temaların belirlenmesinde Kılıç ve Ok (2012), Selvi vd., (2012), Ceylan (2019) ile Ceylan ve Tamer (2021) çalışmasından yararlanılmıştır.

Araştırmanın bazı sınırlılıkları da bulunmaktadır. Araştırma RCI firmasına bağlı devre tatil sisteminde yer alan otellerle, bu otellere yönelik www.sikayetvar.com web sitesindeki 1-15 Şubat 2022 tarihleri arasında yer alan şikâyet yorumlarıyla sınırlıdır. Web sitelerinin sürekli güncellenmesi ve yenilenmesi gibi durumlar nedeniyle de veriler zaman içerisinde değişiklikler gösterebilmektedir. Öngörülemez bu değişimler araştırmanın mevcut sonuçlarını değiştirebilme riskini taşımaktadır. Yorumların içtenlikle yapıldığı ve müşterilerin tatil deneyimleri sonrasında yorum yaptıkları varsayılmıştır. Araştırma verileri halka açık internet sitesinden elde edilmesi ve otel işletmeleri ile yorum yapan kullanıcıların isimlerinin paylaşılmaması nedeniyle etik kurul izni gerektirmemektedir.

## **BULGULAR**

Araştırmada elde edilen bulgular aşağıdaki tablolarda incelenmiştir. Tablo 1'de devre tatil sistemine kayıtlı 44 otel işletmesinin illere göre dağılımları verilmiştir. Devre tatil sistemine kayıtlı otellerin en fazla bulunduğu iller %22,7 ile Antalya, %20,4 ile Muğla ve %9 ile Aydın ve Balıkesir illeridir.

**Tablo 1.** Otel İşletmelerinin İllere Göre Dağılımı

| İl        | Frekans | (%)  |
|-----------|---------|------|
| Antalya   | 10      | 22,7 |
| Muğla     | 9       | 20,4 |
| Aydın     | 4       | 9    |
| Balıkesir | 4       | 9    |
| Ankara    | 3       | 6,8  |
| İzmir     | 3       | 6,8  |
| Mersin    | 2       | 4,6  |
| Nevşehir  | 2       | 4,6  |
| Kütahya   | 1       | 2,3  |
| Hatay     | 1       | 2,3  |
| Kastamonu | 1       | 2,3  |
| Afyon     | 1       | 2,3  |
| Yozgat    | 1       | 2,3  |
| Yalova    | 1       | 2,3  |
| Bolu      | 1       | 2,3  |
| Toplam    | 44      | 100  |

**Tablo 2.** Şikâyetlerin İllere Göre Dağılımı

| İl        | Otel Sayısı | Şikâyet Sayısı | (%)   |
|-----------|-------------|----------------|-------|
| Yalova    | 1           | 922            | 29,62 |
| Hatay     | 1           | 764            | 24,55 |
| Balıkesir | 4           | 362            | 11,63 |
| Ankara    | 3           | 355            | 11,40 |
| Aydın     | 4           | 280            | 8,99  |
| Antalya   | 10          | 153            | 4,98  |
| Afyon     | 1           | 63             | 2,02  |
| Mersin    | 2           | 46             | 1,47  |
| Muğla     | 9           | 45             | 1,44  |
| Kütahya   | 1           | 33             | 1,06  |
| Bolu      | 1           | 29             | 0,93  |
| Yozgat    | 1           | 25             | 0,80  |
| İzmir     | 3           | 15             | 0,48  |
| Kastamonu | 1           | 14             | 0,44  |
| Nevşehir  | 2           | 6              | 0,19  |
| Toplam    | 44          | 3112           | 100   |

Tablo 2’de devre tatil sisteminde yer alan otel işletmelerine yönelik şikâyet sayıları verilmiştir. Tabloya göre en fazla şikâyeti 922 (%29,62) ile Yalova iline ait bir otel almıştır. Hatay ilinde bulunan otel 764 (%24,55) ile en fazla şikâyet alan ikinci otel işletmesi olmuştur. Bu illeri 362 şikâyet ile dört otele sahip Balıkesir ve 355 şikâyet ile üç otele sahip Ankara illeri takip etmektedir. Antalya ilinde devre tatil sistemine kayıtlı 10 otel işletmesi bulunmasına rağmen sadece 153 şikâyet almıştır. Benzer şekilde 9 otel işletmesi bulunan Muğla ili de sadece 45 şikâyet almıştır.

**Tablo 3.** Müşteri Şikâyetlerinin Temalara Göre Dağılımı

| Tema                   | Frekans | Yüzde (%) |
|------------------------|---------|-----------|
| Hukuki Düzenlemeler    | 1014    | 32,5      |
| Pazarlama Faaliyetleri | 845     | 27,2      |
| Otel Personeli         | 566     | 18,2      |
| Fiziki Alt ve Üst Yapı | 304     | 9,8       |
| Restoran               | 234     | 7,5       |
| Kat Hizmetleri         | 149     | 4,8       |
| Toplam                 | 3112    | 100       |

Müşteri şikâyetlerinin temalara göre dağılımı Tablo 3'te verilmiştir. Müşteri şikâyetleri 6 ana tema altında birleştirilmiştir. Tabloya göre müşterilerin en fazla şikâyet ettikleri konu 1014 (%32,5) ile Hukuki Düzenlemeler olmuştur. Bunu 845 (%27,2) ile Pazarlama Faaliyetleri ve 566 (%18,2) şikâyet ile Personel takip etmektedir.

**Tablo 4.** Müşteri Şikâyetlerinin Alt Temalara Göre Dağılımı

| Tema                   | Alt Tema                            | Frekans | (%)  |
|------------------------|-------------------------------------|---------|------|
| Hukuki Düzenlemeler    | Sözleşmeye Uymama                   | 623     | 61,4 |
|                        | İşletmenin Devri                    | 208     | 20,5 |
|                        | Sözleşme Yenileyememe               | 183     | 18,1 |
|                        | Toplam                              | 1014    | 100  |
| Pazarlama Faaliyetleri | Satış Sırasında Kandırılma          | 347     | 41,1 |
|                        | Ekstra Ücret Talebi                 | 296     | 35   |
|                        | Yüksek Fiyatlar                     | 112     | 13,3 |
|                        | Israrlı Satış Çabaları              | 90      | 10,6 |
|                        | Toplam                              | 845     | 100  |
| Otel Personeli         | Kötü Tutum / Davranış               | 255     | 45,1 |
|                        | Yetkililere Ulaşamama               | 130     | 23   |
|                        | Rezervasyon / Erteleme Yapılmaması  | 84      | 14,8 |
|                        | Devre Tatilcilere İlgisizlik        | 51      | 9    |
|                        | Personel Kılık Kıyafet              | 46      | 8,1  |
|                        | Toplam                              | 566     | 100  |
| Fiziki Alt ve Üst Yapı | Otelin Tamamlanmaması               | 141     | 46,4 |
|                        | Odaların Eski / Yetersiz Olması     | 75      | 24,7 |
|                        | Hijyen Kurallarına Uymama           | 56      | 18,4 |
|                        | Gürültü                             | 29      | 9,5  |
|                        | Evcil Hayvan Kabul Edilmemesi       | 3       | 1    |
|                        | Toplam                              | 304     | 100  |
| Restoran               | Menü Yetersizliği                   | 99      | 42,3 |
|                        | Yemeklerin Soğuk Olması             | 83      | 35,5 |
|                        | Devre Tatilcilere Yemek Verilmemesi | 36      | 15,4 |
|                        | Otel Restoranına Alınmama           | 16      | 6,8  |
|                        | Toplam                              | 234     | 100  |
| Kat Hizmetleri         | Odaların Kirli Olması               | 87      | 58,4 |
|                        | Oda Temizliğinin Yapılmaması        | 54      | 36,2 |
|                        | Odalarda Buklet Malzemesi Olmaması  | 8       | 5,4  |
|                        | Toplam                              | 149     | 100  |
| Toplam                 |                                     | 3112    | 100  |



Tablo 4'te müşteri şikâyetleri ana temalara bağlı alt temalar altında verilmiştir. 6 ana tema altında 24 alt tema ile incelenmiştir. Hukuki Düzenlemeler teması altında Sözleşmeye Uymama, İşletmenin Devri ve Sözleşme Yenileyememe alt temaları oluşturulmuştur. Müşteriler 623 (%61,4) şikâyet ile en fazla Sözleşmeye Uymama konusunda şikâyetlerini yorumlarda iletmışlerdir. Pazarlama Faaliyetleri teması Satış Sırasında Kandırılma, Ekstra Ücret Talebi, Yüksek Fiyatlar ve İsrarlı Satış Çabaları alt temalarından oluşmuştur. Müşteriler Satış Sırasında Kandırılma (%41,1) konusunda en fazla şikâyeti iletmışlerdir. Otel Personeli teması Kötü Tutum / Davranış, Yetkililere Ulaşamama, Rezervasyon / Erteleme Yapılmaması, Devre Tatilcilere İlgisizlik ve Personel Kılık Kıyafet alt temalarında incelenmiştir. 255 (%45,1) ile Kötü Tutum / Davranış alt teması en fazla şikâyet konusu olmuştur. Fiziki Alt ve Üst Yapı teması 5 alt temada incelenmiştir. Bunlar; Otelin Tamamlanmaması, Odaların Eski / Yetersiz Olması, Hijyen Kurallarına Uymama, Gürültü ve Evcil Hayvan Kabul Edilmemesidir. En fazla şikâyet konusu %46,4 ile Otelin Tamamlanmaması olmuştur. Otel işletmelerinin restoranlarına yönelik şikâyetler Menü Yetersizliği, Yemeklerin Soğuk Olması, Devre Tatilcilere Yemek Verilmemesi ve Otel Restoranına Alınmama alt temalarıyla incelenmiştir. Menü yetersizliği (%42,3) müşteriler tarafından en fazla şikâyet edilen başlık olmuştur. Otel işletmelerinin Kat Hizmetlerine yönelik şikâyetler 3 alt tema altında toplanmıştır. Bunlar; Odaların Kirli Olması, Oda Temizliğinin Yapılmaması ve Odalarda Buklet Malzemesi Olmamasıdır. Müşterilerin en fazla şikâyet ettikleri konu %58,4 ile Odaların Kirli Olmasıdır.

## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Devre tatil sistemi dünya genelinde 1990'lı yıllardan sonra kullanımı artış gösteren önemli bir sistemdir ve kullanıcı sayısı her geçen gün artmaktadır. Tüketicilere her yıl farklı dönemlerde farklı destinasyonlarda tatil yapma imkânı sağlamaktadır. Sistem özellikle Avrupa ve Amerika kıtasında yaygın olarak kullanılmaktadır. Türkiye'de de 2003 yılında Devre Tatil Sözleşmesinin Resmi Gazete'de yayınlanması ile birlikte yaygınlık kazanmaya başlamıştır. Bu yaygınlık ile birlikte tüketicilerin devre tatil istemine yönelik web sitelerinde çevrimiçi şikâyetleri de ortaya çıkmıştır. Bu araştırmanın amacı devre tatil sistemine yönelik [www.sikayetvar.com](http://www.sikayetvar.com) sitesinde yer alan devre tatil kullanıcılarına yönelik şikâyetlerin incelenmesidir.

Araştırma kapsamında 3112 şikâyet içerik analizi yöntemi ile incelenmiştir. Şikâyet yorumları 6 tema ve 24 alt tema altında toplanmıştır. Araştırmada en fazla şikâyet yorumu 1014 şikâyet ile hukuki düzenlemeler temasındadır. Bu tema altında tüketicilerin yaptığı en fazla şikâyet 623 yorum ile sözleşmeye uymama konusundadır. Araştırmanın bu sonucu Selvi vd., (2012) çalışması ile benzerlik göstermektedir. 2012 yılında yapılan benzer çalışma ile bugünkü veriler aynı sonuçları ortaya koymaktadır. Bu durum halen işletmeler ile tüketiciler arasında hukuki olarak sorunların ve Devre Tatil Sözleşmesi'ne rağmen iki taraf arasındaki anlaşmalarda uyuşmazlıkların devam ettiği görülmektedir. Bu kapsamda Devre Tatil Sözleşmesi'nde bu sorunları ortadan kaldıracak ve her iki tarafı da mağdur etmeyecek düzenlemelerin yapılması gerekliliği araştırma sonuçları tarafından ortaya konulmaktadır. Aynı tema altında sözleşme yenileyememe ve işletmenin devri konuları da şikâyet alan alt temalar olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmanın bu sonuçları da sistemi hukuki açıdan ele alan Mendes vd., (2017) ve Avcı (2021) çalışmalarında da ifade edilmektedir.

Devre tatil sistemindeki pazarlama faaliyetlerinde "satış sırasında kandırılma" alt teması 347 şikâyet yorumu almıştır. Literatürde 1990'lı yıllarda Avrupa ve Amerika'da yoğun satış faaliyetlerinin yürütülmesinden bahsedilmiştir. Bu faaliyetlerin ülkemizde de aynı dönemde yoğun olarak yapılması ve yasal zeminin tam olarak oluşturulmaması araştırmanın bu sonuçlarını gösteren bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Yasal zemini halen ülkemizde tam

olarak oturmamış ve her iki taraf açısından da belirsizliklerin olduğu bir ortamda tüketicilerin kandırılma hissine kapılmalarının doğal olduğu düşünülmektedir. Özellikle yerel bölgelerde faaliyet gösteren otellerin, bu yoğun pazarlama ve satış faaliyetlerinin bir sonucu olarak karşımıza çıkmaktadır. Antalya, Muğla, Mersin gibi turizm anlamında gelişmiş ve büyük çaplı otel işletmelerinin yer aldığı illerde şikâyet sayılarının da düşük olması bu konu ile ilgilidir. Xu (2021) otel işletmelerinin tanıtım ve pazarlanmasında çevrimiçi yorumların önemli bir etken olduğunu ortaya koymuştur. Bu açıdan özellikle pazarlama faaliyetlerinde çevrimiçi yorumların incelenmesi ve çözümlenmesi işletmelere devre tatil sisteminin tanıtımı ve pazarlaması konularında önemli katkılar sağlayacaktır.

Araştırmanın bir diğer önemli sonucu devre tatil sisteminde yer alan otel işletmelerinde çalışan personelin özellikle devre tatilcilere kötü tutum ve davranışları, devre tatil konusunda yetkililere ulaşamama ve devre tatilcilere ilgisizlik olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar daha önceki yıllarda çevrimiçi şikâyet incelemesi yapan Song vd., (2022), Yıldız vd., (2019) ve Arkadaş ve Ayyıldız (2020) çalışmalarıyla benzerlik göstermektedir. Çalışma sonuçları ayrıca şikâyetlerin yöneticiler tarafından ele alınması, yöneticilerin şikâyet süreçlerine dâhil olmaları açısından Ro ve Wong (2012) çalışması sonuçlarıyla da benzerlikler göstermektedir. Yöneticilerin süreçlere dâhil olması ve kolay ulaşılması şikâyetler sonrası müşteri memnuniyeti üzerinde olumlu etkiler ortaya çıkarmaktadır. Konaklama işletmeleri çalışanları normal tatilciler ile devre tatilcileri aynı türde müşteri olarak görmemektedir. Hatta bazı şikâyet yorumlarında bu durum “*devre tatil müşterilerini otel içerisinde değil, apartlarda ağırlamaktadırlar. Restoran hizmeti verilmediği gibi, devre tatilciler otel içerisine alınmamaktadır*” şeklinde ifade edilmiştir. Bu konuda özellikle otel yöneticileri devreye girerek tüm müşterilerine eşit davranacak sistemi kurmalıdırlar. Otele gelen tüm müşteriler yasal olarak eşit haklarda konaklamaya bile, personel tarafından eşit hizmet almalıdırlar. Müşteriler arasında hizmet ayırımının yapılması otel işletmelerine zarar verdiği gibi, devre tatil sistemine olan güven düzeyine de zarar verecektir.

Konaklama işletmelerinin fiziki alt ve üst yapısı konusunda en fazla şikâyetin “*otelin tamamlanamaması*” konusunda aldığı sonucu bir diğer önemli sonuçtur. Bu sonuç Selvi vd. (2012) çalışmasında da benzer şekilde tespit edilmiştir. Bazı konaklama işletmeleri finansal kaynak sağlamak adına tesisin yapım sürecinde devre tatil satışlarına başlamakta ve vaat ettiği sürede tesisi tamamlayamamaktadır. Müşterilerin şikâyetlerinde “*devre tatil alalı 3 yıl oldu. 2 yıl önce kullanabileceğimizi söylemelerine rağmen daha otelin yarısı bile bitmedi*” şeklinde ifadeler yer almıştır. Bu durum sözleşme sorunlarını da ortaya çıkarmıştır. Yatırım sürecinde otelin oda sayısından fazla devre ve odayı satması da benzer sorunları ortaya çıkarmıştır. Müşteriler “*Otel tamamlandı ancak süremiz gelmesine rağmen bize bir türlü sıra gelmiyor, sözleşmede değişiklik de yaptırıyorlar*” şeklinde yorumlarda bulunmuşlardır. Bu noktada işletmeler söz verdikleri sürede tesisleri tamamlamalı ve fiziki imkânları doğrultusunda satışlarını gerçekleştirmelidirler.

Devre tatil sisteminde otel işletmelerinde konaklayan müşteriler özellikle restoran konusunda şikâyetlerde bulunmuşlardır. Bu sonuçlar Hu vd., (2019) çalışmasında da benzer sonuçları ortaya koymuştur. Araştırma sonuçlarına göre müşteriler menü yetersizliği, yemeklerin soğuk olması ve devre tatilcilere otel içerisinde yemek verilmemesi konularında fazlasıyla şikâyetlerde bulunmuşlardır. Bu sonuçlar da otel işletmelerinin devre tatilciler ile normal müşteriler arasında ayırım yaptıklarını ortaya koymaktadır. “*Bize set menü verilirken, devre tatil ile gelmeyen müşterilere açık büfe yemek verilmektedir*” şeklindeki yorumlar iki müşteri tipi arasında ayırım yapıldığını ortaya koymaktadır. Otel işletme yöneticilerinin bu konuda da müşteri memnuniyeti sağlamak adına ayırımı ortadan kaldırmalıdırlar. Bu durumun ortaya çıkaracağı şikâyetler işletmelerin kendisine de zarar verecektir. Şikâyet yorumlarını okuyan kullanıcılar müşterilerin hangi tip müşteri olduğunu fark etmeyebilir ve otel genel tavrının müşterilere bu şekilde olduğunu düşünebilir.

İleriki yıllarda devre tatil sisteminin yasal durumu, tüketicilerin memnuniyet ve şikâyetleri, devre tatil sisteminde yer alan otel işletmelerinin yönetim sorunları gibi konularda akademisyenler tarafından çalışmalar yapılmalıdır. Akademisyenler, sistemin Türkiye'deki ilerleme sürecini hem işletmeler hem de tüketiciler tarafından incelemelidir. Bu araştırmalar yeni yapılacak çalışmalara, devre tatil ve devre mülk sistemi içerisinde yer alan işletmelere ve yöneticilerine yol gösterici olacaktır. Ayrıca devre tatil ve devre mülk sisteminin yasal gelişim süreci de önümüzdeki yıllarda ele alınmalı, konuyla ilgili akademisyenleri, kamu kurum yöneticilerini, hukukçuları ve sektörü bir araya getirecek çalıştaylar düzenlenmelidir.

Devre tatil sistemi içerisinde yer alan konaklama işletmeleri yöneticileri özellikle sundukları hizmetlerde, hizmet ayrımını ortadan kaldıracak düzenlemeler yapmalıdırlar. Aynı işletme içerisinde aynı hizmetlerden faydalanan müşterilere farklı tutum ve davranışları engelleyecek uygulamalar geliştirmelidirler ya da farklı hizmet imkânı sunacak tesis yatırımlarını oluşturmalarıdır. Otel personeli bu yönde eğitilmeli ve devre tatilcilere yönelik kötü tutum ve davranışlar ortadan kaldırılmalıdır. Otel içerisinde hizmet alan müşteriler farklı konseptlerde konaklasalar da şikâyetleri otelin ismine ve markasına yönelik ortaya çıkmaktadır. Otel işletmeleri bu durumu engelleyecek farklı çözüm yolları geliştirmelidirler.

Devre tatil sistemi uygulayıcıları, ilgili kamu kurum ve kuruluşlarıyla birlikte hukuki düzenlemeler konusunda belirsizlikleri ortadan kaldıracak çalışmalar yapmalıdırlar. Sektör ve hükümetler bir araya gelerek hukuki olarak yaşanan sorunlar gözden geçirilmelidir. Ortaya çıkan aksaklıklarla ilgili gerekli kanuni düzenlemeler yapılmalıdır. İşletmeleri ve tüketicileri mağdur etmeyecek düzenlemelerle birlikte, devre tatil sistemine olan güven artacaktır.

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Destek Bilgisi:** Herhangi bir kurum ve/veya kuruluştan destek alınmamıştır.

**Çıkar Çatışması:** Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

**Etik Onayı:** Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

**Etik Kurul Onayı:** Çalışma kamuya açık ikincil verilerin kullanılmasıyla oluşturulmuştur.

**Araştırmacıların Katkı Oranı:** Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

## KAYNAKÇA

Arkadaş, A. R. ve Ayyıldız, T. (2020). Uludağ'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çevrimiçi tüketici yorumlarının incelenmesi: "TripAdvisor.com" üzerinden içerik analizi. *OPUS International Journal of Society Researches*, 16 (30): 2633-2658.

Arslan, E. (2020). Çevrimiçi gastronomik turist deneyimlerinin içerik analiziyle incelenmesi. *AHBVÜ Turizm Fakültesi Dergisi*, 23 (2): 442-460.

Avcı, M. Ö. (2021). Şahsi hak sağlayan ön ödemeli devre tatil sözleşmesinde tüketicinin sözleşmeden (serbestçe) dönme hakkı. *Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesi Hukuk Araştırmaları Dergisi*, 27 (1), 658-676.

Ceylan, U. (2019). Helal turizm kapsamında hizmet sunan konaklama işletmelerine yönelik şikâyetlerin incelenmesi. *2nd International Halal Tourism Congress*, 04-06 April 2019, Antalya.

- Ceylan, U., Gençer, G. ve Gençer, K. (2019). Konaklama işletmelerine yönelik çevrimiçi memnuniyet ve şikâyet bildirimlerinin incelenmesi: Mersin'deki 5 yıldızlı oteller üzerinde bir araştırma. 3. Uluslararası Turizmin Geleceği Kongresi: İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi (Futourism 2019), 26-28 Eylül, Mersin.
- Ceylan, U. ve Tamer, T. E. (2021). Kış turizmi kapsamında faaliyet gösteren otellere yönelik çevrimiçi yorumların incelenmesi: Uludağ örneği. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 4 (1), 62-74.
- Dyussebayevaa, S., Viglia, G., Nieto-Garciaa, M. and Invernizzi, A.C. (2020). It makes me feel vulnerable! the impact of public self-disclosure on online complaint behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102512: 1-9.
- Erşahin, E. ve Demirkol, Ş. (2020). Alışveriş turizmi kapsamında Kapalıçarşı ziyaretçilerinin e-şikâyetleri üzerine bir araştırma. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 9 (1), 4-25.
- Güzel, F. Ö. (2014). Marka itibarını korumada şikâyet takibi: çevrimiçi seyahat 2.0 bilgi kanallarında bir uygulama. *Journal of Internet Applications and Management*, 5 (1), 5-19.
- Hu, N., Zhang, T., Gao, B. and Bose, I. (2019). What do hotel customers complain about? Text analysis using structural topic model. *Tourism Management*, 72 (2019), 417-426.
- İbiş, S., Kızıldemir, Ö. ve Çöp, S. (2019). Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerine yönelik yapılan yorumların ve e-şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 18 (71), 1315-1324.
- Karaman, S. ve Ceylan, U. (2014). Devre tatil sisteminde algılanan hizmet kalitesi: Kütahya ilinde konaklayan müşteriler örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17 (31), 369-380.
- Kılıç, B. ve Ok, S. (2012). Otel işletmelerinde müşteri şikâyetleri ve şikâyetlerin değerlendirilmesi. *Journal of Yaşar University*, 25 (7), 4189-4202.
- Kocabulut, Ö. ve Albayrak, T. (2017). Web sitesi hizmet kalitesinin müşteri memnuniyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28 (2), 293-303.
- Krippendorff, K. (1980). *Content Analysis: An Introduction to is Methodology*, Sage, Beverly Hills.
- Mendeş, F. F. Y., Mendeş, M. ve Aliefendioğlu, Y. (2017). Devre mülkün hukuki yapısı ve tapuya kayıt sistemi: Kızılcahamam örneği. *Düzce Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi*, 5 (1), 242-257.
- Resmi Gazete, <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2015/01/20150114-2.htm> Erişim Tarihi: 02.04.2022.
- Ro, H. and Wong, J. (2012). Customer opportunistic complaints management: A critical incident approach. *International Journal of Hospitality Management*, 31 (2012), 419-427.
- Sandıkçı, M. ve Aktaş Alan, A. (2019). Devre mülk/tatil sisteminde karşılaşılan yönetsel sorunlar: Afyonkarahisar örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21 (1), 233-237.
- Selvi, M. S. ve Artuğer, S. (2006). *Turizmde Devre Mülk-Devre Tatil*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Selvi, M. S., Saçılık, M. Y., Çevik, S. ve Cavlak, N. (2012). Devre mülk ve devre tatil sistemlerinde tüketici şikâyetlerine ilişkin bir içerik analizi. *Turizm ve Araştırma Dergisi*, 1 (2), 15-35.

- Sharma, A. and Sheth, J.N. (2004). Web-based marketing-the coming revolution in marketing thought and strategy. *Journal of Business Research*, 57 (7), 696-702.
- Song, Y., Liu, K., Guo, L., Yang, Z. and Jin, M. (2022). Does hotel customer satisfaction change during the COVID-19? A perspective from online reviews. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51 (2022), 132-138.
- Sop, S.A. (2019). Müşteri memnuniyetinin öncülleri ve ardılları: otel işletmeleri üzerine bir model analizi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 30 (3), 210-220.
- Sparks, B., Bradley, G. and Jennings, G. (2011). Consumer value and self-image congruency at different stages of timeshare ownership. *Tourism Management*, 32 (2011), 1176-1185.
- Stevens, J.L., Spaid, B.I., Breazeale, M. and Esmark Jones, C.L. (2018). Timeliness, transparency, and trust: a framework for managing online customer complaints. *Business Horizons*, 61, 375-384.
- Sunar, H. (2021). Çevrimiçi değerlendirmelere yönelik inceleme: Uzungöl örneği. *Çatalhöyük Uluslararası Turizm ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (7), 46-55.
- Şahin, B., Kazaoğlu, İ. H. ve Sönmez, B. (2017). Konaklama işletmelerine yönelik seyahat sitelerinde yer alan şikayetler üzerine bir inceleme: Bişkek örneği. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6 (5), 163-177.
- Şanlıöz-Özgen, H.K. (2021). Konaklama deneyimiyle ilgili çevrim içi yorumların anlatı çözümlenmesi yöntemiyle incelenmesi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32 (1), 55-66.
- Şeker, A. (2020). Çevrimiçi alışveriş yapan tüketici davranışlarına yönelik çevrimiçi bir araştırma. *İşletme ve İktisat Çalışmaları Dergisi*, 8 (2), 11-27.
- Talpai, A. and Vieraşu, T. (2012). Online marketing strategies – UK and Romania, Bulletin of the Transilvania University of Braşov. *Series V: Economic Sciences*, 5 (2), 31-34.
- Ulema Ş., Uzut, İ. ve İnançlı, S. (2020). Kış turizmi kapsamında destinasyonlara yönelik e-şikayetlerin analizi: Uludağ Kayak Merkezi örneği. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4 (3), 2945-2959.
- Upchurch, R.S. and Gruber, K. (2002). The evolution of a sleeping giant: resort timesharing. *Hospitality Management*, 21, 211-225.
- Weber R P (1989) *Basic content analysis*, Sage, London.
- Xu, X. (2021). Closed-form evaluations and open-ended comment options: How do they affect customer online review behavior and reflect satisfaction with hotels?. *Decision Support Systems*, 145 (2021), 113525. 1-13.
- Yıldız, S., Şimşek, A. ve Çetinkaya, N (2019). Destinasyonlara yönelik e-şikâyetlerin analizi: Ilgaz Kış Sporları Turizm Merkezi örneği, *1. Uluslararası Kış Turizmi Kongresi*, 19-21 Aralık 2019, Erzurum.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C., and Griffin, M. (2013). *Business Research Methods*, 9th Edition, South Western: Cengage Learning.