



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2025, 9(2): 51-60

DOI: 10.21325/jotags.2025.1655

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Sümela Manastırı Ziyaretine İlişkin Turist Geri Bildirimlerinin Nitel Analizi: Tripadvisor Örneği

Dr. Öğr. Üyesi Rabia BÖLÜKBAŞ, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-posta: rabiha@cumhuriyet.edu.tr
ORCID ID: 0000-0002-2586-3860

Öz

Bu çalışma, Sümela Manastırı'na yönelik TripAdvisor'da yer alan çevrimiçi yorumlar aracılığıyla turistlerin ziyaret deneyimlerini incelemeyi amaçlamaktadır. Nitel araştırma yönteminin tercih edildiği çalışmada, veri kaynağı olarak TripAdvisor platformunda 2020 yılı ve sonrasına ait toplam 65 kullanıcı yorumu kullanılmıştır. Veriler, 30 Nisan 2025 tarihinde platformdan toplanmış ve araştırmacı tarafından içerik analizi yöntemiyle sistematik biçimde incelenmiştir. Turistlerin çevrim içi yorumlarında ifade ettikleri duygu, düşünce ve değerlendirmeler; giriş/ulaşım, ziyaret anı ve ödeme/ticaret olmak üzere üç ana kategori altında tematik olarak sınıflandırılmıştır. Elde edilen bulgular, ziyaretçilerin yalnızca fiziksel deneyimlerle değil, aynı zamanda hizmet kalitesi, yönlendirme, kalabalık yönetimi ve alan düzenlemeleri gibi unsurlarla da memnuniyet düzeylerini şekillendirdiğini ortaya koymaktadır.

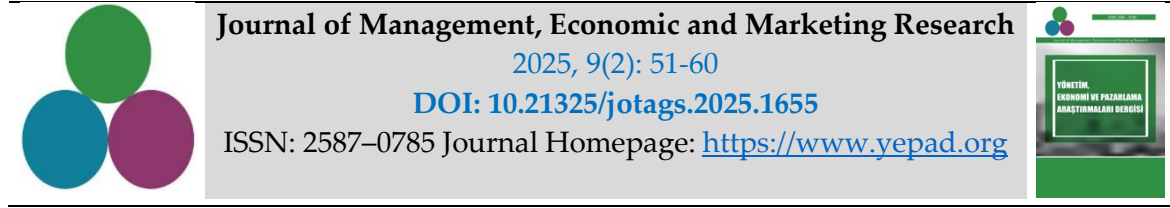
Anahtar Kelimeler: Sümela Manastırı, Turist Deneyimi, Tripadvisor

Makale Gönderme Tarihi: 01.03.2025

Makale Kabul Tarihi: 25.03.2025

Önerilen Atıf: Bölükbaş, R. (2025). Sümela Manastırı ziyaretine ilişkin turist geri bildirimlerinin nitel analizi: Tripadvisor örneği. *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 51-60.

© 2025 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Qualitative Analysis of Tourist Feedback on Visits to Sumela Monastery: The Tripadvisor Example

Assist. Prof. Dr. Rabia BÖLÜKBAŞ, Sivas Cumhuriyet University, Tourism Faculty, e-mail: rabiha@cumhuriyet.edu.tr

ORCID ID: 0000-0002-2586-3860

Abstract

This study aims to examine tourists' visit experiences to Sümela Monastery through online reviews on TripAdvisor. Qualitative research methods were used in this study, and a total of 65 user reviews from 2020 and later on the TripAdvisor platform were used as the data source. The data was collected from the platform on 30 April 2025 and systematically examined by the researcher using content analysis methods. The emotions, thoughts, and evaluations expressed by tourists in their online reviews were thematically categorised under three main categories: entry/access, visit experience, and payment/commerce. The findings reveal that visitors' satisfaction levels are shaped not only by physical experiences but also by factors such as service quality, guidance, crowd management, and site layout.

Keywords: Sumela Monastery, tourist experience, TripAdvisor

Received: 01.03.2025

Accepted: 25.03.2025

Suggested Citation: Bölükbaş, R. (2025). Qualitative analysis of tourist feedback on visits to Sumela Monastery: The tripadvisor example. *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 9(2), 51-60.

© 2025 Journal of Management, Economic and Marketing Research