**Termal Otel İşletmelerinin Müşteri Yorumlarının İncelenmesi: TripAdvisor Örneği**

*Öz:* *İletişim teknolojisinde yaşanılan gelişim ile birlikte insanların ve özel olarak müşterilerin istedikleri bilgiye ulaşması daha kolay bir duruma dönüşmüştür. Özellikle müşteriler bir satın alma davranışında bulunmadan önce geçmiş yorumları incelemekte ve bunlara dikkat etmektedir. Turistlerde bir müşteri olarak tatil tercihi sürecinde destinasyon ve otel seçiminde benzer şekilde bir davranış sergilemektedir. Literatürde, termal otel işletmelerinin müşteri yorumlarının incelendiği bir araştırma bulunmamaktadır. Bu kapsamda bu araştırmanın temel amacı, Yalova’nın Termal ilçesinde hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı termal otel işletmelerindeki müşteri yorumlarını inceleyerek termal otellerinde müşteri memnuniyetini etkileyen unsurları belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda Termal ilçesindeki dört tane 4 yıldızlı ve bir tane 5 yıldızlı termal otel işletmesinin TripAdvisor müşteri yorumları incelenmiştir. Söz konusu yorumlar 01.01.2021-01.09.2022 tarihlerine aittir. Bu tarihler arasında 127 yorum bulunmaktadır. Bu araştırmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Yorumlar içerik analiz tekniği ile incelenmiştir. 127 yorumun 73 tanesi harika kategorisinde yer alırken, 103 tanesi ise Türkçe olarak yazılmıştır. İçerik analizi sonucunda otelin genel özellikleri, insan kaynakları, odaların özellikleri, yiyecek-içecek, termal hizmet olanakları ve Covid tedbirleri olmak üzere 6 ana tema ve 51 alt tema oluşturulmuştur. İnceleme sonucunda yorumların sırasıyla otelin genel özellikleri, insan kaynakları, yiyecek-içecek, termal hizmet olanakları, odaların özellikleri ve Covid tedbirleri üzerinde yoğunlaştığı belirlenmiştir. En fazla olumlu ve olumsuz yorum yapılan alt temalar; otelin genel özelliklerinde hizmet kalitesi, insan kaynaklarında personelin ilgili olması, yiyecek-içecekte yemeklerin lezzetli olması, termal hizmet olanaklarında termal alanların güzel ve yeterli olması, odaların özelliklerinde odaların temiz olması, Covid tedbirlerinde ise önlem yeterliliğidir. İnceleme sonucunda, termal otel işletmelerinin başarılı olmasında ve tercih edilmesinde hizmet kalitesi ve personelin ilgili olması önemli iki unsurdur. Ayrıca müşterilerin yemeklerin lezzetli olmasına ve çeşitliliğine de önem vermektedir.*

*Anahtar Kelimeler: Termal Turizm, Termal, Termal Otel İşletmeleri, Müşteri Yorumları, TripAdvisor*