

ALANYA'DA TURİZM ALTYAPISININ İNCELENMESİ VE TOPSIS İLE OPTİMUM OTELİN TESPİTİ

INVESTIGATION OF TOURISM INFRASTRUCTURE IN ALANYA AND DETERMINATION OF OPTIMUM HOTEL WITH TOPSIS

Dr. Öğr. Üyesi Arif Selim EREN

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü,
arifselimeren@hotmail.com

Arş. Gör. Oğuz Emre BALKAR

Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, İİBF, Uluslararası Ticaret ve Lojistik Bölümü,
oguzemrebalkar@gmail.com



ÖZET

Tabiat manzarası, eşsiz iklimi ve zengin tarihi ile ön plana çıkan Alanya'da, modern dünyanın yorucu programından uzaklaşmak ve tatil yapmak isteyen yerli ve yabancı turistlerin sayısı her geçen gün artmaktadır. Gelişmekte olan turizm altyapısı ve lojistik imkanları sayesinde Alanya, yılın her ayında turistlerin yoğun akınına uğramıştır. Bu yüzden bölgedeki ekonomik hayatın değerli kaynaklarından biri olan turizmin gelişimini destekleyecek yatırımların ve araştırmaların önemi giderek artmaktadır.

Bu çalışma, Alanya ilçesinde faaliyet gösteren Butik / Apart Oteller ve 1, 2, 3, 4, 5 yıldızlı otelleri kıyaslamak ve en uygun oteli seçmek amacıyla yapılmıştır. Bu hedef doğrultusunda, ilk olarak detaylı bir literatür taraması yapılmasının ardından kıyaslama kriterleri belirlenmiştir. Ardından ziyaretçilerin otel hakkındaki düşüncelerine / yorumlarına ve otellerin fiyatlarına ulaşabilmek için Tripadvisor, Etstur ve Trivago websitelerine erişim gerçekleştirilmiştir. Bu sitelerden elde edilen veriler doğrultusunda 111 otel arasından TOPSIS yöntemi kullanılarak en uygun otel seçilmiştir.

Bulgular, en uygun otelin en ucuz otel olmadığını göstermektedir. Araştırmanın turizm girişimcileri ve araştırmacılar açısından yararlı olacağı düşünülmektedir. Gelecekteki araştırmalar için bu çalışma yönteminin farklı alanlarda ülke ve dünya çapında uygulanarak kıyaslamalar yapılması önerilmektedir.

Anahtar Kelimeler: Alanya, Otel, TOPSIS

ABSTRACT

The number of domestic and foreign tourists who want to get away from the tiring program of the modern world and have vacation in Alanya, which is in the foreground with its natural landscape, unique climate and rich history, is increasing day by day. Because of the developing tourism infrastructure and logistical facilities, Alanya has been heavily flocked by tourists every month of the year. Therefore, the importance of investments and researches to support the development of tourism, which is one of the valuable resources of economic life in the region, is increasing.

This study was conducted in order to compare the Boutique / Apart Hotels and 1, 2, 3, 4, 5 star hotels operating in the Alanya province and select the most suitable hotel. Towards this goal, benchmarking criterias were determined after firstly a detailed literature search. Then it has been accessed to Tripadvisor, Etstur and Trivago web sites to reach the visitors reviews / comments about the hotel and the prices of the hotels. In the direction of the data obtained from these sites, the most suitable hotel was selected using the TOPSIS method among the 111 hotels.

Findings show that the best hotel is not the cheapest hotel. It is thought that the research will be beneficial for tourism entrepreneurs and researchers. For future researches it is suggested that this study method can be applied in different areas across countries and world to make comparisons.

Keywords: Alanya, Hotel, TOPSIS

1. GİRİŞ

Turizm ülke ekonomisi için katma değer sağlayan yüksek döviz getirili bir sanayi kolu olarak kabul edilmektedir. Küresel gelişmelere bağlı olarak dalgalanma göstermekle birlikte Alanya ülkemiz açısından turizm cazibe merkezi olarak sıkça ziyaret edilmektedir. Diğer turistik alanlara yakınlık ile birlikte ulaşım imkânlarının geniş olması ve turistik altyapının daha yeni olması gibi nedenlerle birlikte her geçen gün daha fazla tanınır hale gelmektedir. Sezon sonunda yapılan kongre, sempozyum ve hizmet içi eğitim gibi faaliyetlerle birlikte kış aylarında bile turist çekme özelliği bulunmaktadır.

Mevcut çalışma Alanya bağlamında faaliyet gösteren otellerin kullanıcı puanı ve yorumu ile yıldız ve fiyat ölçütlerine göre kıyaslanmasını çok kriterli karar verme tekniklerinden TOPSIS ile optimum olanının belirlenmesini amaçlamaktadır. Bu amaçla yapılan yazın taramasında belirtilen bağlamda bu yönde çalışma yapılmamış olduğu görülmektedir. Yazından elde edilen bilgilerin yanında kullanıcılarla yapılan mülakatlar sonucunda ağırlıkları belirlenen ölçütlere göre 111 otelin kıyaslanması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçları optimum seçeneğin en ucuz seçenek olmadığını göstermektedir. Bu çalışma hem turizm işletmecilerinin hem de akademisyenlerin kullanabilecekleri bir endeks çalışmasının başlangıcını oluşturabileceği gibi, araştırma deseninin başka bağlamlarda uygulanması ile ülke ve dünya çapında kıyaslamalar yapılmasına olanak sağlamaktadır.

2. YAZIN TARAMASI

Konu ile ilgili yerli ve yabancı kaynaklar taranmış ancak bağlam üzerinde yapılmış çalışmaların kısıtlı olduğu tespit edilmiştir. Ülke ekonomisine bu denli büyük fayda sağlayan bir destinasyonla ilgili yapılan çalışmaların kısıtlı kalmış olması düşündürücü bir durum olmakla birlikte bu ve bunun devamında gelebilecek çalışmalarla yazındaki açığın kapatılması ümit edilmektedir. Önceki çalışmalar konu, yöntem ve bulguları bakımından incelenmiş ve aşağıdaki sonuçlar sunulmuştur;

İlk olarak, Kılınç vd. (2008: 157) dengeli skor kartı yönteminin Alanya'daki otellerde uygulanabilirliğini araştıran bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmada dört ve beş yıldızlı otellerin yöneticilerine bir anket çalışması yapılmıştır. Elde edilen bulguların tanımsal istatistiklerle kıyaslandığı görülmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular bu ölçüm yönteminin belirtilen bağlamda uygulanabilir olduğunu göstermektedir. Ancak mevcut çalışmanın amacı çok kriterli karar verme ile optimum konaklama işletmesinin tespit edilmesidir. Bu nedenle de bu yöntem tercih edilmemiştir.

Babacan ve Özcan (2009: 176) ise veri zarflama tekniği ile Alanya bölgesindeki otellerin etkinliğini araştıran bir çalışma gerçekleştirmiştir. Kullanılan analiz tekniği bakımından incelendiğinde veri zarflama çoklu girdi ve çıktıların doğrusal programlama tabanlı olarak değerlendirilmesini sağlamaktadır. Çalışma sonucunda araştırmaya dahil edilen 22 otelden 13 tanesinin etkin, geriye kalanlarının da etkin olmadığı ortaya konulmaktadır. Mevcut çalışma açısından değerlendirildiğinde çalışmanın gerçekleştirildiği bağlamda benzer çalışmaların gerçekleştirildiği görülmektedir. Ancak bu çalışmada ölçüt olarak yiyecek ve içeceklerden elde edilen gelirler ile birlikte oyunlardan ve konaklamadan elde edilen gelirler incelenmiştir. Mevcut çalışma ise müşteri memnuniyeti odaklı olarak otellerden en etkininin belirlenmesini amaçlamaktadır. Bu nedenle de bu çalışmadan mevcut çalışmanın gerekçelendirilmesinde faydalanılması planlanmakla birlikte yöntem olarak farklı bir uygulama gerçekleştirilmesi planlanmaktadır.

Akış (2007: 15) genel olarak Alanya'nın tanıtımını ve turizmin ekonomisine etkisini inceleyen bir çalışma ortaya koymuştur. Literatür çalışmalarının yanında istatistiki bilgilerin paylaşıldığı çalışmada ekonomiye etkilerin belirtilmesi için mülakatların gerçekleştirildiği ifade edilmektedir. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde turizmin Alanya ekonomisi için çok önemli bir rol oynadığı anlaşılmaktadır. Ayrıca bu çalışmada belirtilen bağlamla ilgili farklı

çalışmaların gerçekleştirilmesi gerektiği ifade edilmektedir. Buradan hareketle bu bilginin mevcut çalışmanın gerekçelendirilmesine kullanılması öngörülmektedir.

Baltacı vd. (2014: 59) yöneticilerin liderlik özelliklerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini Alanya'daki dört ve beş yıldızlı otellerdeki çalışanların algıları üzerinden ölçmeyi hedefleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Elde edilen 370 anket formunun tanımsal istatistikler ile faktör, korelasyon ve regresyon analizi ile analiz edildiği görülmektedir. Çalışmadan ortaya çıkan sonuçlar liderin kendisini olumsuz olarak yansıttığı gruplarda iş tatmininin düştüğünü göstermektedir. Bu çalışma mevcut çalışma ile bağlam haricinde ortak noktası bulunmayan bir çalışma olup yazın taramasına eklenmesindeki amaç; bağlamla ilgili bu yönde çalışmaların da yapılmış olduğunun gösterilmesidir.

Kavacık vd. (2012: 169) ise Alanya bağlamında turizmde destinasyon markalaşması konusunu ele almıştır. Pazarlama temelli bu çalışmada Alanya'nın günümüze kadar olan çalışmalar sayesinde dünya çapında bilinir bir turizm beldesi haline geldiği ifade edilmektedir. Sonuçları bakımından incelendiğinde markalaşma hususunda yapılabilecek pek çok hususun olduğunun ifade edildiği görülmektedir. Bu çalışma, bağlamın daha iyi tanınmasını sağlanması açısından yazın taramasına eklenmiştir.

Karakaş ve Çiçek (2013: 49) betimsel tarama modeli uygulayarak Alanya otellerinin dış kaynak kullanımına bakış açılarını inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın bulguları dış kaynak kullanımı hakkında işletmelerin daha fazla bilinçlendirilmesi gerektiğini göstermektedir. Mevcut çalışma bütün işletmeler tarafından kabul gördüğü zaman bir nevi endeks olarak kullanılabilir ölçütler barındırmaktadır. Bu çalışmada kullanılan ölçütler beldenin sanayi odası ya da belediyesi tarafından işletmeler için objektif bir şekilde uygulanırsa en iyi otel olmak için hizmetlerin daha iyi hale getirilmesinin önü açılabilir. Bu yönüyle bu çalışmanın mevcut çalışmaya katkı sağlaması öngörülmektedir.

Gavcar vd. (2006: 31) ise konaklama işletmelerinde kullanılan performans değerlendirme yöntemlerini inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışmadan elde edilen sonuçlar performans değerlendirme sistemleri olan işletmelerin hizmet kalitesinin daha ileri düzeyde olduğunu göstermektedir. Mevcut çalışmanın araştırma deseni başka bağlamlarda da kullanılabilir şekilde tasarlanmıştır. Buradan elde edilen ölçütlerin başka bağlamlara uyarlanması ile bölgesel ve ulusal ölçütlerin geliştirilebileceği anlaşılmaktadır. Bu çalışma ise performans değerlemesi yapılmasının önemini vurgulamaktadır ve bu yönüyle mevcut çalışmanın desteklenmesinde kullanılması öngörülmektedir.

Şimşek vd. (2015: 133) turizm sektörü ile ilgili çok kriterli karar verme tekniği içeren nadir çalışmalardan birini gerçekleştirmiştir. TOPSIS ve MOORA yöntemi kullanarak tedarikçi seçimi üzerine kurgulanan çalışmada işletmelerin önceliklerinin değerlendirildiği görülmektedir. Çalışma işletmecilerin fiyat ve hizmet kalitesine önem verdiklerini göstermektedir. Mevcut çalışma açısından değerlendirildiğinde çalışmada kullanılan yöntemin uyarlanması planlanmaktadır.

Tekin ve Turna (2012: 93) Alanya bağlamında dört ve beş yıldızlı otellerdeki yenilik yönetimi uygulamaları üzerine yoğunlaşan bir çalışma gerçekleştirmiştir. Tanımsal istatistikler üzerinden gerçekleştirilen çalışma turizmle uğraşanların profesyonelleştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Mevcut çalışma veri toplama yöntemi olarak arama motorlarındaki bilgilerden hareket etmiştir. Oysa ki bu çalışmadan elde edilen veriler incelendiğinde çalışan ve yönetici algılarından yola çıkıldığı görülmektedir. İleride yapılacak olan çalışmaların hem meta verileri hem de algıları harmanlamasının daha olumlu katkılar ortaya çıkarabileceği ümit edilmektedir.

Özdemir ve Akpınar (2002: 85) yine Alanya bağlamında konaklama işletmelerindeki insan kaynakları yönetimi uygulamaları ile çalışan profili üzerine yoğunlaşmıştır. Tanımsal istatistikler üzerinden gerçekleştirilen çalışmada çalışanların mesleki yeterlikleri listelenmektedir. Mevcut çalışma ile doğrudan bir ilgisi olmamakla birlikte mevcutta kullanılan müşteri tatmini notlarının bir

kısının insan kaynakları neticesinde ortaya çıktığı göz önüne alındığında dikkate alınması gerektiği görülmektedir.

Son olarak, Boğan ve Saruışık (2016: 325) Alanya bağlamında yerel halkın turizm faaliyetlerine yönelik görüş ve algılarını inceleyen bir çalışma gerçekleştirmiştir. Tanımsal istatistikler, t-testi ve ANOVA ile elde edilen bulgular demografik olarak bir kısım görüş ayrılıkları olduğunu göstermiştir. Bağlamın tanıtımı için önemli bulguların paylaşıldığı çalışmadan bu yönde faydalanılması düşünülmüştür.

Bütün bu çalışmalar bir arada değerlendirildiğinde yöntem olarak Şimşek vd. (2015: 133)'den faydalanılabileceği anlaşılmaktadır. Bunun yanında araştırmanın gerekçelendirilmesinde ise Babacan ve Özcan (2009: 176) ile Akış (2007: 15)'tan yararlanılması planlanmıştır. Mevcut çalışmanın tamamlanması ile işletmelerin kullanabileceği bir ölçütün ortaya çıkartılması öngörülmektedir.

3. ALANYA'DA TURİZM

Alanya, Türkiye'nin güneyinde Toros dağları ile Akdeniz sahili arasında yer alan ve Antalya iline bağlı olan bir ilçedir. Eskiden Korakesium (Gök karga), Kalonoros (Güzel dağ), Gelinovros, Candelor, Galanorum gibi isimlerle anılan bu yer, 1221 yılında Anadolu Selçuklu Devleti tarafından fethedilince Alaiye adını almıştır. Alanya adının kullanımı 1933 yılında resmi olarak kabul edilse de, yapılmış olan tarihsel araştırmalar 1599'lu yıllara kadar dayandığını göstermektedir (Koçak, 2013: 17-18).

Bölgedeki ekonomik hayat düşünüldüğünde akla ilk olarak turizm gelmektedir. Bünyesinde birçok tarihi yeri barındıran Alanya; Akdeniz kıyısında oluşu, tabii güzellikleri, yaklaşık 66 kilometre civarındaki sahil şeridi ve 8 aya varan yaz sezonuna uygun iklimi gibi etkenlerin sonucunda turizmin odak noktalarından biri olmuştur(Alanya Belediyesi, 2015: 41).

Kıyı turizmi başta olmak üzere kültürel turizm, mağara turizmi, kongre turizmi gibi birçok turizm türüne uygun imkanlara sahip Alanya'da, 1954 yılında Damлатаş Mağarası'nın hizmete açılmasıyla turizm yatırımlarının ve teşviklerinin miktarı giderek artmıştır. Bölgedeki turizm sektörü 1990'lı yıllardan sonra çeşitlendirme sürecine girmiştir. Birçok ülkeden misafiri konuk eden Alanya, dünya ölçeğinde oteller, restoranlar, spor tesisleri, yollar, gezi alanları gibi mimari açıdan beğeni toplayacak yatırımlarla turistlerin gözdesi olmuştur(ALTSO, 2017: 113).

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası'nın konaklama istatistikleri doğrultusunda yıllara göre tesislere giriş yapan yerli ve yabancı ziyaretçi sayıları Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. 2012-2015 Yılları Arasında Konaklama İstatistiklerine Göre Alanya'da Tesislere Giriş Yapan Ziyaretçi Sayıları ve Elde Edilen Turizm Gelirleri(ALTSO, 2017: 126)

Yıllar	Yabancı	Yerli	Toplam
2012	3.104.280	513.604	3.617.884
2013	2.696.939	790.561	3.487.500
2014	3.901.699	696.943	4.598.642
2015	3.046.338	1.684.138	4.730.476

Tablo 2. 2012-2015 Yılları Arasında Konaklama İstatistiklerine Göre Alanya'da Tesislere Giriş Yapan Ziyaretçilerden Elde Edilen Turizm Gelirleri(ALTSO, 2017: 129)

Yıllar	KBOH (\$)	Ziyaretçi Sayısı	Toplam Gelir (\$)
2012	798	3.617.884	2.887.071.432
2013	824	3.487.500	2.873.700.000
2014	828	4.598.642	3.807.675.576
2015	756	4.730.476	3.576.239.856

Tablo 1 ve Tablo 2 incelendiğinde Alanya'yı ziyaret eden yabancı ve yerli turist sayısında değişken bir trend olduğu gözlemlenmektedir. Benzer bir şekilde bu ziyaretçilerden elde edilen turizm gelirleri de değişkenlik göstermektedir. Bununla beraber, toplam ziyaretçi sayısında ve elde edilen

gelir miktarında bir artış olduğu tespit edilmiştir. Bu yönüyle ele alındığında Alanya, giderek turizm potansiyelini ve gelirini artıran yerlerden biri olmayı başarmıştır.

Kültür ve Turizm Bakanlığı Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü'nün yıllık resmi istatistik programı kapsamında yayınladığı İşletme ve Yatırım Belgeli Tesis İstatistikleri'ne göre 2017 yılında kayıtlı olan turizm yatırım belgeli 117 tesis ve turizm işletme belgeli 779 tesis bulunmaktadır(yigm.kulturturizm.gov.tr, ET:12.04.2018).

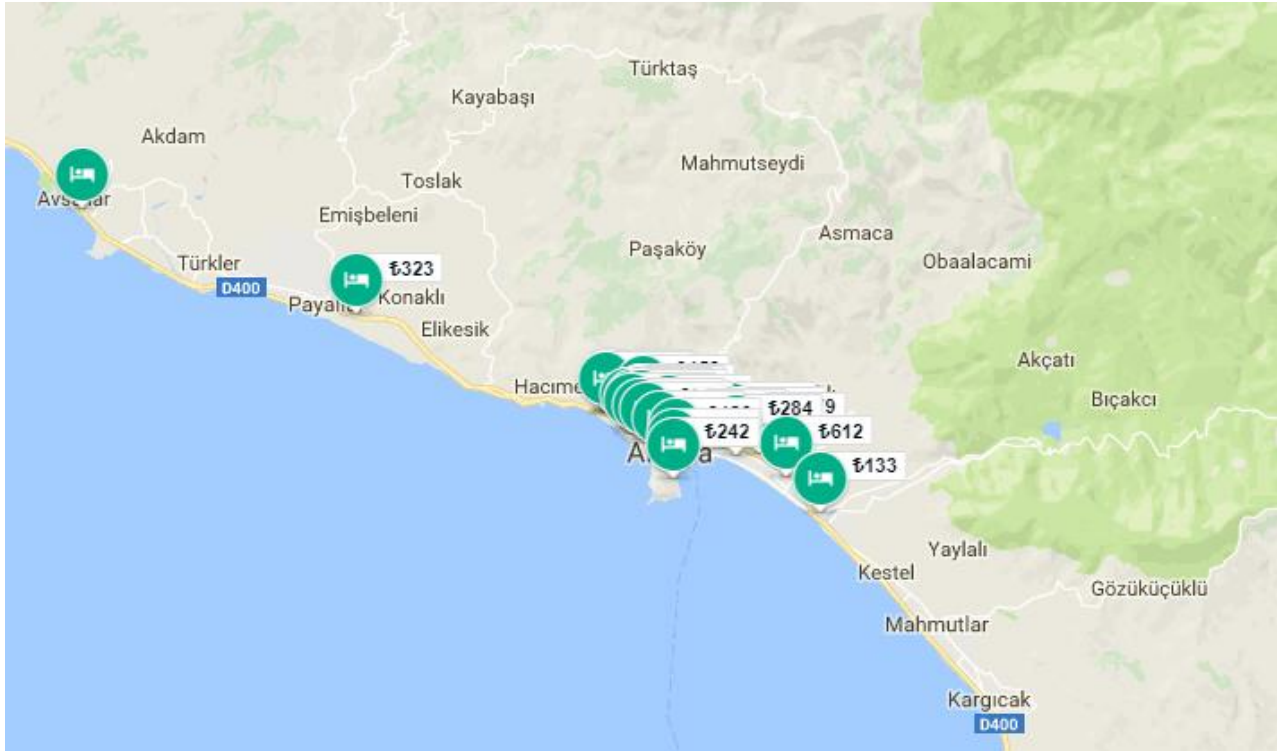
Örnekleme belirlerken bu tesislerden belediye belgeli olan pansiyon, kamping, tatil köyü gibi tesisler çıkarıldığında 31.12.2017 tarihi itibarıyla Tablo 3'de yer alan Butik/Apart oteller ile 1, 2, 3, 4 ve 5 yıldızlı otellere ait verilere ulaşılmaktadır.

Tablo 3. Alanya'da Hizmet Veren Bakanlık Yatırım ve İşletme Belgeli Tesisler(ALTSO, 2017: 130)

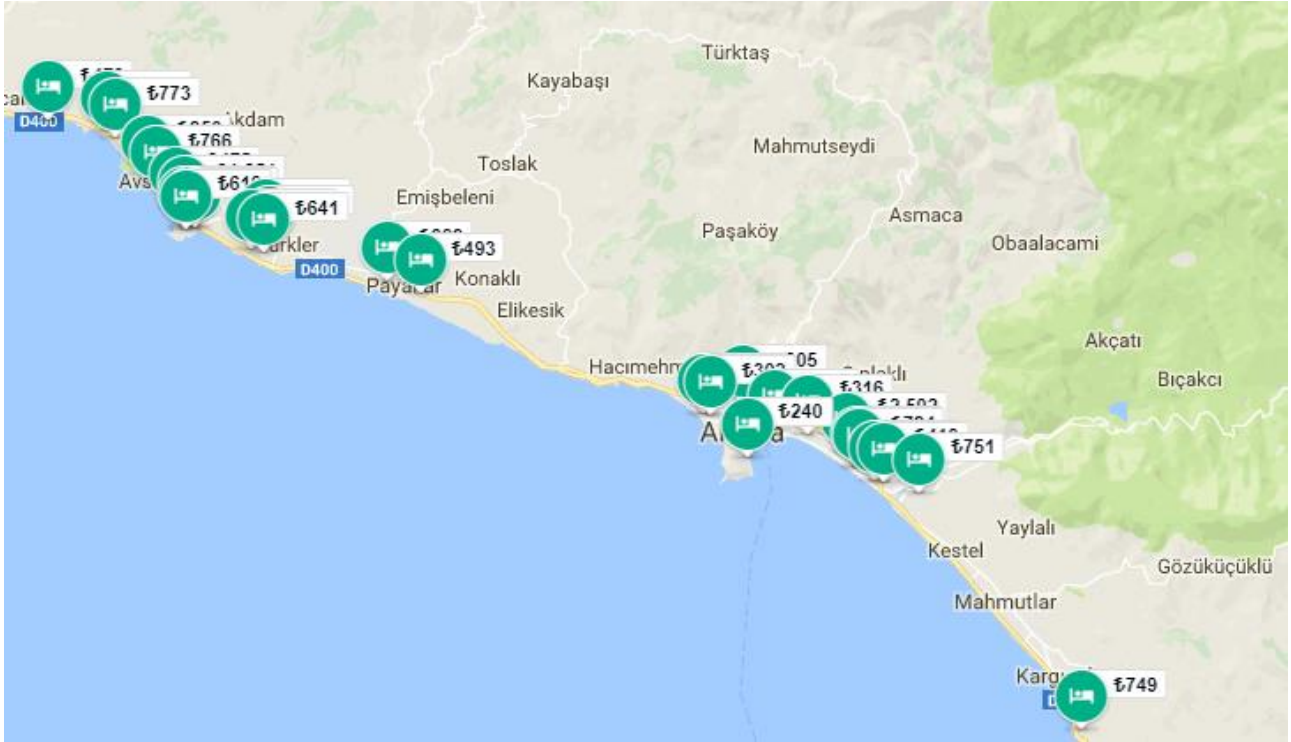
Sınıflandırma	Tesis Sayısı
5 Yıldızlı	79
4 Yıldızlı	110
3 Yıldızlı	49
2 Yıldızlı	14
1 Yıldızlı	1
Butik/Apart Otel	32

Turizm sektöründe müşteri taleplerinin değişken bir yapıya sahip olması, yoğun bir rekabet ortamının bulunması ve verilen hizmetlerdeki uygunluk ve kalitenin öneminin artmasıyla günümüzde online alışveriş yaygın olarak kullanılmaktadır. E-ticaret hem müşteriye hem de işletmecilere zaman ve maliyet açısından tasarruf etmelerini sağlamıştır. Ayrıca bu sistemler veri toplamada da kolaylık sağlamaktadır (Pınar, 2005: 51).

Bu yüzden belirtilen oteller ile ilgili kıyaslamaların yapılabilmesi için online tatil rezervasyonu yapılabilen, ziyaretçilerin aldıkları hizmetleri kullanıcı puanları ve yorumları ile değerlendirebildikleri ve fiyat bilgileri yer alan Trivago, Etstur ve Tripadvisor adlı online tatil sitelerinden veriler alınmıştır. Birebir aynı otellerin karşılaştırılması için otel isimleri her siteden ayrı ayrı olarak kontrol edilmiştir. Bu sitelerden herhangi birinde bulunmayan farklı bir otele denk gelindiğinde, kıyaslamaların daha doğru olması adına o otel listeden çıkarılmıştır.



Şekil 1. Alanya'da Yer Alan Butik/Apart Oteller ile 1, 2 ve 3 Yıldızlı Oteller



Şekil 2. Alanya’da Yer Alan 4 ve 5 Yıldızlı Oteller

Şekil 1 ve Şekil 2 detaylı olarak incelendiğinde oteller genel itibariyle deniz turizmi için gerekli altyapıyı sağlamak adına kıyıya daha yakın oldukları görülmektedir. Ancak Butik/Apart oteller ile 1, 2 ve 3 yıldızlı otellerin şehir merkezine daha yakın, 4 ve 5 yıldızlı otellerin ise merkeze daha uzak oldukları göze çarpmaktadır.

4. TOPSIS İLE OPTİMAL TESİSİN BULUNMASI

Araştırmanın bundan önceki kısımlarında Alanya bağlamında otelcilik üzerine yapılmış olan çalışmaların yazın taraması ve otelciliğin gelişimi üzerinde durulmuştur. Bu kısımda ise TOPSIS yöntemi ile en uygun otelin bulunmasına yönelik bir çalışma gerçekleştirilecektir. Bu kapsamda ilk olarak yöntemin tanıtımı gerçekleştirilecektir (Özdemir, 2014: 133; Gökdalay, 1999: 162; Jahanshahloo vd. 2006: 1377-1378; Supçiller ve Çapraz, 2011: 9-12; Ertuğrul ve Özçil, 2014: 271-273; Şimşek vd., 2015: 140-142);

Bu teknikte ilk olarak karar matrislerinin oluşturulması sağlanmaktadır.

Aşama 1 :

$$U_{ij} = \begin{bmatrix} u_{11} & u_{12} & \dots & u_{1n} \\ u_{21} & u_{22} & \dots & u_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ u_{m1} & u_{m2} & \dots & u_{mn} \end{bmatrix} \quad (1)$$

Burada “m” değeri alternatif sayısını, “n” ise kriter sayısını ifade etmektedir.

İkinci aşamada ise karar matrislerinin normalize edilmesi gerçekleştirilmektedir.

Aşama 2:

Normalizasyon işlemi aşağıda yer alan formül 2’deki gibi hesaplanmaktadır

$$r_{ij} = \frac{u_{ij}}{\sqrt{\sum_{i=1}^m u_{ij}^2}} \quad i = 1, \dots, m \quad j = 1, \dots, n \quad (2)$$

$$R_{ij} = \begin{bmatrix} r_{11} & r_{12} & \dots & r_{1n} \\ r_{21} & r_{22} & \dots & r_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ r_{m1} & r_{m2} & \dots & r_{mn} \end{bmatrix} \quad (3)$$

Yöntemin bir sonraki aşamasında karar matrislerinin ağırlıklarındırılması gerçekleştirilmektedir.

Aşama 3:

$$X_{ij} = Y_j r_{ij} \quad i = 1, 2, \dots, m \quad j = 1, 2, \dots, n \quad (4)$$

Y_j , olarak gösterilen değer j 'inci kriterin ağırlığını göstermektedir.

Tekniğin bir sonraki aşaması pozitif ve negatif ideal çözüm değerlerinin hesaplanmasıdır.

Aşama 4: U^+ ve U^-

U^+ ve U^- formül 5 ve 6'daki gibi hesaplanır;

$$U^+ = \{X_1^+, X_2^+, \dots, X_j^+, \dots, X_n^+\} \quad (\max) \quad (5)$$

$$U^- = \{X_1^-, X_2^-, \dots, X_j^-, \dots, X_n^-\} \quad (\min) \quad (6)$$

Bir sonraki aşamada ise ideal noktalara olan uzaklığın hesaplanması gerçekleştirilir;

Aşama 5: T_i^+ ve T_i^-

T_i^+ ve T_i^- değerlerinden uzaklıklar formül 7 ve 8'de gösterildiği şekilde ölçülür;

$$T_i^+ = \sqrt{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - X_j^+)^2} \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (7)$$

$$T_i^- = \sqrt{\sum_{j=1}^n (X_{ij} - X_j^-)^2} \quad i=1, 2, \dots, m \quad (8)$$

Tekniğin son aşamasında ise ideal çözüme yakınlık derecesi hesaplanmaktadır.

Aşama 6:

$$H_i^+ = \frac{T_i^-}{T_i^- + T_i^+} \quad i = 1, 2, \dots, m \quad (9)$$

Burada H_i^+ 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. $H_i^+ = 1$ durumu pozitif ideal çözüme, $H_i^+ = 0$ durumu ise negatif ideal çözüme en yakın noktayı ifade etmektedir.

Yukarıda bahsi geçen aşamaların gerçekleştirilmesi ile şu sonuçlar elde edilmiştir;

İlk olarak belirlenen ölçütlere göre otellerin gösterdikleri özellikler karar matrisine yerleştirilmiştir. Burada kimi otellerin yıldız sıralaması olmadığı görüldüğü için bunların haneleri "0" olarak kodlanmıştır. İşletmelerin özelliklerinin belirlenmesinde web tabanlı uygulamalardan faydalanılmıştır. Fiyat ile ilgili ölçüt tek gecelik konaklama üzerinden belirlenmiş (14/06/2017 giriş/15/06/2017 çıkış) ve internetteki en ucuz fiyatlar göz önünde bulundurulmuştur. Otellerin gerçek fiyatlarının belirtilen fiyatlar olup olmadığının kontrolü için rastgele seçilen otellerden fiyat istenmiş ve fiyatların geçerli olduğu teyit edilmiştir.

Tablo 4. Karar Matrisi

	Kullanıcı puan(KP)	Yıldız	Yorum Sayısı (YS)	Fiyat	YS/KP	Fiyat/KP		Kullanıcı puan(KP)	Yıldız	Yorum Sayısı (YS)	Fiyat	YS/KP	Fiyat/KP
1:	4.6	4	75	165	163.043	358.696	57:	4.6	5	99	573	215.217	124.565
2:	4.5	4	22	238	488.889	528.889	58:	4.1	0	15	236	365.854	57.561
3:	4.1	4	53	245	129.268	597.561	59:	4.3	0	27	282	627.907	655.814
4:	4.5	3	12	261	266.667	58	60:	4.9	0	8	429	163.265	87.551
5:	3.1	4	60	324	193.548	104.516	61:	4	5	106	97	26.5	24.25
6:	4.5	5	52	202	115.556	448.889	62:	3.6	3	9	103	2.5	286.111
7:	4.3	4	35	215	813.953	50	63:	3	2	22	226	733.333	753.333
8:	4.1	4	43	215	104.878	52.439	64:	4.4	5	142	226	322.727	513.636
9:	4.7	4	48	203	102.128	431.915	65:	4.2	5	86	453	204.762	107.857
10:	4.2	3	43	424	102.381	100.952	66:	4.3	4	27	366	627.907	851.163
11:	4.1	0	94	1385	229.268	337.805	67:	4.6	4	15	366	326.087	795.652
12:	4	4	72	160	18	40	68:	2.6	2	6	250	230.769	961.538
13:	3.9	5	98	292	251.282	748.718	69:	3	2	2	327	0.666667	109
14:	4.2	0	20	224	47.619	533.333	70:	4.5	4	4	155	0.888889	344.444
15:	3.9	4	56	250	14.359	641.026	71:	1	0	0	100	0	100
16:	4.1	5	66	104	160.976	253.659	72:	4.2	0	11	114	261.905	271.429
17:	4	3	22	182	5.5	45.5	73:	3.8	3	6	214	157.895	563.158
18:	4.7	0	32	65	680.851	138.298	74:	4.1	3	36	104	878.049	253.659
19:	4.9	0	7	70	142.857	142.857	75:	3.8	0	6	80	157.895	210.526
20:	4.5	4	38	166	844.444	368.889	76:	4	0	2	78	0.5	19.5
21:	4.5	4	52	83	115.556	184.444	77:	5	3	3	210	0.6	42
22:	3.1	3	11	83	354.839	267.742	78:	4.3	0	26	210	604.651	488.372
23:	3.8	4	34	350	894.737	921.053	79:	4.5	0	8	96	177.778	213.333
24:	4.4	4	62	70	140.909	159.091	80:	3.9	2	13	110	333.333	282.051
25:	3.5	3	12	70	342.857	20	81:	4	3	5	69	1.25	17.25
26:	4.1	1	8	89	195.122	217.073	82:	3.4	0	5	69	147.059	202.941
27:	2	3	1	201	0.5	100.5	83:	1	0	0	81	0	81
28:	4.1	4	54	201	131.707	490.244	84:	3.7	0	3	81	0.810811	218.919
29:	4	0	46	281	11.5	70.25	85:	5	0	3	294	0.6	58.8
30:	4.3	0	14	127	325.581	295.349	86:	4.5	5	110	251	244.444	557.778
31:	2	0	6	105	3	52.5	87:	2	0	1	414	0.5	207
32:	4.3	0	12	233	27.907	54.186	88:	2.5	0	2	138	0.8	55.2
33:	4	4	48	233	12	58.25	89:	2	4	1	289	0.5	144.5
34:	4.3	0	16	185	372.093	430.233	90:	1	0	0	120	0	120
35:	4.7	2	15	69	319.149	146.809	91:	3.8	0	6	156	157.895	410.526
36:	4.2	3	16	69	380.952	164.286	92:	4.2	3	33	156	785.714	371.429
37:	4.3	3	6	85	139.535	197.674	93:	3.7	0	3	120	0.810811	324.324
38:	3.8	0	5	76	131.579	20	94:	4.3	0	3	463	0.697674	107.674
39:	3.9	0	9	110	230.769	282.051	95:	5	3	1	178	0.2	35.6
40:	3.9	4	92	152	235.897	389.744	96:	5	0	1	103	0.2	20.6
41:	3	0	3	71	1	236.667	97:	5	0	1	89	0.2	17.8
42:	5	0	2	236	0.4	47.2	98:	4	2	3	102	0.75	25.5
43:	3.7	4	31	256	837.838	691.892	99:	3.5	4	56	214	16	611.429
44:	4.2	4	91	256	216.667	609.524	100:	4.6	4	65	190	141.304	413.043
45:	4.5	0	6	293	133.333	651.111	101:	4.2	5	44	130	104.762	309.524
46:	3.4	3	36	85	105.882	25	102:	3.7	0	28	289	756.757	781.081
47:	2.9	4	19	82	655.172	282.759	103:	3.9	4	165	312	423.077	80
48:	4.2	3	5	224	119.048	533.333	104:	4.2	5	255	232	607.143	552.381
49:	3.9	4	97	267	248.718	684.615	105:	4.5	5	65	380	144.444	844.444
50:	4.7	4	22	499	468.085	106.17	106:	4.6	0	60	389	130.435	845.652
51:	4.1	0	7	221	170.732	539.024	107:	2.4	0	39	276	16.25	115
52:	4.8	0	6	328	1.25	683.333	108:	4.3	4	88	566	204.651	131.628
53:	4.2	5	258	277	614.286	659.524	109:	3.5	5	129	176	368.571	502.857
54:	4.6	5	79	277	171.739	602.174	110:	3.1	3	32	103	103.226	332.258
55:	4	3	5	448	1.25	112	111:	4	2	2	53	0.5	13.25
56:	3.6	3	10	573	277.778	159.167							

İkinci aşamada ise bu ölçütlerin kıyaslanabilmesini sağlayacak şekilde ağırlıkların belirlenmesi sağlanmıştır. Bunların belirlenmesinde otel müşterilerinin tercihlerinin sorgulandığı küçük bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Elde edilen verilere göre müşterilerin otellerin yıldız sıralamasına göre tercih yapmadıkları belirlenmiştir. Ayrıca en önemli olarak gördükleri kıstasın daha önce kalan müşterilerin memnuniyet düzeylerini belirten puanlar olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5. Ağırlıklar

0.3	0.1	0.2	0.2	0.1	0.1
-----	-----	-----	-----	-----	-----

Yöntemin bir sonraki aşamasında ise ölçütlerin normalize edilmeleri sağlanmıştır.

Tablo 6. Normalize Matris

1:	0.108754	0.125061	0.12165	0.056787	0.108326	0.046309	57:	0.108754	0.156326	0.160578	0.197204	0.14299	0.160817
2:	0.10639	0.125061	0.035684	0.08191	0.032482	0.068281	58:	0.096933	0	0.02433	0.081222	0.024307	0.074313
3:	0.096933	0.125061	0.085966	0.084319	0.085886	0.077147	59:	0.101661	0	0.043794	0.097053	0.041718	0.084668
4:	0.10639	0.093796	0.019464	0.089826	0.017717	0.07488	60:	0.115847	0	0.012976	0.147645	0.010847	0.113031
5:	0.073291	0.125061	0.09732	0.111508	0.128593	0.134933	61:	0.094569	0.156326	0.171932	0.033384	0.176066	0.031308
6:	0.10639	0.156326	0.084344	0.06952	0.076775	0.057953	62:	0.085112	0.093796	0.014598	0.035449	0.01661	0.036938
7:	0.101661	0.125061	0.05677	0.073995	0.054079	0.064552	63:	0.070927	0.062531	0.035684	0.07778	0.048723	0.097258
8:	0.096933	0.125061	0.069746	0.073995	0.069681	0.0677	64:	0.104026	0.156326	0.230324	0.07778	0.21442	0.066312
9:	0.111118	0.125061	0.077856	0.069865	0.067854	0.055762	65:	0.099297	0.156326	0.139492	0.155905	0.136044	0.139247
10:	0.099297	0.093796	0.069746	0.145924	0.068022	0.130333	66:	0.101661	0.125061	0.043794	0.125963	0.041718	0.109888
11:	0.096933	0	0.152468	0.476662	0.152326	0.436116	67:	0.108754	0.125061	0.02433	0.125963	0.021665	0.102721
12:	0.094569	0.125061	0.116784	0.055066	0.119592	0.051641	68:	0.06147	0.062531	0.009732	0.08604	0.015332	0.124138
13:	0.092205	0.156326	0.158956	0.100495	0.166952	0.096662	69:	0.070927	0.062531	0.003244	0.112541	0.004429	0.140722
14:	0.099297	0	0.03244	0.077092	0.031638	0.068855	70:	0.10639	0.125061	0.006488	0.053345	0.005906	0.044469
15:	0.092205	0.125061	0.090832	0.08604	0.095401	0.082758	71:	0.023642	0	0	0.034416	0	0.129103
16:	0.096933	0.156326	0.107052	0.035793	0.106952	0.032748	72:	0.099297	0	0.017842	0.039234	0.017401	0.035042
17:	0.094569	0.093796	0.035684	0.062637	0.036542	0.058742	73:	0.08984	0.093796	0.009732	0.07365	0.010491	0.072705
18:	0.111118	0	0.051904	0.02237	0.045236	0.017855	74:	0.096933	0.093796	0.058392	0.035793	0.058338	0.032748
19:	0.115847	0	0.011354	0.024091	0.009491	0.018443	75:	0.08984	0	0.009732	0.027533	0.010491	0.02718
20:	0.10639	0.125061	0.061636	0.057131	0.056105	0.047625	76:	0.094569	0	0.003244	0.026845	0.003322	0.025175
21:	0.10639	0.125061	0.084344	0.028565	0.076775	0.023812	77:	0.118211	0.093796	0.004866	0.072274	0.003986	0.054223
22:	0.073291	0.093796	0.017842	0.028565	0.023576	0.034566	78:	0.101661	0	0.042172	0.072274	0.040173	0.06305
23:	0.08984	0.125061	0.055148	0.120456	0.059446	0.118911	79:	0.10639	0	0.012976	0.033039	0.011812	0.027542
24:	0.104026	0.125061	0.100564	0.024091	0.09362	0.020539	80:	0.092205	0.062531	0.021086	0.037858	0.022147	0.036414
25:	0.082748	0.093796	0.019464	0.024091	0.022779	0.025821	81:	0.094569	0.093796	0.00811	0.023747	0.008305	0.02227
26:	0.096933	0.031265	0.012976	0.03063	0.012964	0.028025	82:	0.080383	0	0.00811	0.023747	0.009771	0.0262
27:	0.047284	0.093796	0.001622	0.069176	0.003322	0.129749	83:	0.023642	0	0	0.027877	0	0.104573
28:	0.096933	0.125061	0.087588	0.069176	0.087506	0.063292	84:	0.087476	0	0.004866	0.027877	0.005387	0.028263
29:	0.094569	0	0.074612	0.096709	0.076406	0.090695	85:	0.118211	0	0.004866	0.101183	0.003986	0.075913
30:	0.101661	0	0.022708	0.043708	0.021632	0.03813	86:	0.10639	0.156326	0.17842	0.086384	0.162409	0.072011
31:	0.047284	0	0.009732	0.036137	0.019932	0.067779	87:	0.047284	0	0.001622	0.142483	0.003322	0.267243
32:	0.101661	0	0.019464	0.080189	0.018541	0.069956	88:	0.059106	0	0.003244	0.047494	0.005315	0.071265
33:	0.094569	0.125061	0.077856	0.080189	0.079728	0.075203	89:	0.047284	0.125061	0.001622	0.099462	0.003322	0.186554
34:	0.101661	0	0.025952	0.06367	0.024722	0.055544	90:	0.023642	0	0	0.041299	0	0.154924
35:	0.111118	0.062531	0.02433	0.023747	0.021204	0.018953	91:	0.08984	0	0.009732	0.053689	0.010491	0.053
36:	0.099297	0.093796	0.025952	0.023747	0.02531	0.02121	92:	0.099297	0.093796	0.053526	0.053689	0.052203	0.047953
37:	0.101661	0.093796	0.009732	0.029254	0.009271	0.02552	93:	0.087476	0	0.004866	0.041299	0.005387	0.041871
38:	0.08984	0	0.00811	0.026156	0.008742	0.025821	94:	0.101661	0	0.004866	0.159346	0.004635	0.139011
39:	0.092205	0	0.014598	0.037858	0.015332	0.036414	95:	0.118211	0.093796	0.001622	0.061261	0.001329	0.045961
40:	0.092205	0.125061	0.149224	0.052312	0.15673	0.050317	96:	0.118211	0	0.001622	0.035449	0.001329	0.026595
41:	0.070927	0	0.004866	0.024435	0.006644	0.030554	97:	0.118211	0	0.001622	0.03063	0.001329	0.02298
42:	0.118211	0	0.003244	0.081222	0.002658	0.060937	98:	0.094569	0.062531	0.004866	0.035104	0.004983	0.032921
43:	0.087476	0.125061	0.050282	0.088105	0.055666	0.089325	99:	0.082748	0.125061	0.090832	0.07365	0.106304	0.078937
44:	0.099297	0.125061	0.147602	0.088105	0.143953	0.078691	100:	0.108754	0.125061	0.10543	0.065391	0.093883	0.053325
45:	0.10639	0	0.009732	0.100839	0.008859	0.08406	101:	0.099297	0.156326	0.071368	0.044741	0.069604	0.039961
46:	0.080383	0.093796	0.058392	0.029254	0.070348	0.032276	102:	0.087476	0	0.045416	0.099462	0.050279	0.10084
47:	0.068562	0.125061	0.030818	0.028221	0.04353	0.036505	103:	0.092205	0.125061	0.26763	0.107378	0.281092	0.103282
48:	0.099297	0.093796	0.00811	0.077092	0.00791	0.068855	104:	0.099297	0.156326	0.41361	0.079845	0.403385	0.071314
49:	0.092205	0.125061	0.157334	0.091891	0.165248	0.088386	105:	0.10639	0.156326	0.10543	0.130781	0.095969	0.10902
50:	0.111118	0.125061	0.035684	0.171736	0.0311	0.137069	106:	0.108754	0	0.09732	0.133878	0.086661	0.109176
51:	0.096933	0	0.011354	0.07606	0.011343	0.06959	107:	0.056741	0	0.063258	0.094988	0.107965	0.148468
52:	0.113482	0	0.009732	0.112885	0.008305	0.08822	108:	0.101661	0.125061	0.142736	0.194795	0.13597	0.169936
53:	0.099297	0.156326	0.418476	0.095333	0.408131	0.085147	109:	0.082748	0.156326	0.209238	0.060572	0.244879	0.06492
54:	0.108754	0.156326	0.128138	0.095333	0.114103	0.077743	110:	0.073291	0.093796	0.051904	0.035449	0.068583	0.042896
55:	0.094569	0.093796	0.00811	0.154184	0.008305	0.144595	111:	0.094569	0.062531	0.003244	0.018241	0.003322	0.017106
56:	0.085112	0.093796	0.01622	0.197204	0.018456	0.205489							

Yöntemin bir sonraki aşaması olan ağırlıkların ölçütlere etkisinin belirlenmesi sağlanarak aşağıdaki matris oluşturulmuştur.

Tablo 7. Ağırlıklandırılmış Matris

1:	0.032626	0.012506	0.02433	0.011357	0.010833	0.004631	57:	0.032626	0.015633	0.032116	0.039441	0.014299	0.016082
2:	0.031917	0.012506	0.007137	0.016382	0.003248	0.006828	58:	0.02908	0	0.004866	0.016244	0.002431	0.007431
3:	0.02908	0.012506	0.017193	0.016864	0.008589	0.007715	59:	0.030498	0	0.008759	0.019411	0.004172	0.008467
4:	0.031917	0.00938	0.003893	0.017965	0.001772	0.007488	60:	0.034754	0	0.002595	0.029529	0.001085	0.011303
5:	0.021987	0.012506	0.019464	0.022302	0.012859	0.013493	61:	0.028371	0.015633	0.034386	0.006677	0.017607	0.003131
6:	0.031917	0.015633	0.016869	0.013904	0.007678	0.005795	62:	0.025534	0.00938	0.00292	0.00709	0.001661	0.003694

7:	0.030498	0.012506	0.011354	0.014799	0.005408	0.006455	63:	0.021278	0.006253	0.007137	0.015556	0.004872	0.009726
8:	0.02908	0.012506	0.013949	0.014799	0.006968	0.00677	64:	0.031208	0.015633	0.046065	0.015556	0.021442	0.006631
9:	0.033336	0.012506	0.015571	0.013973	0.006785	0.005576	65:	0.029789	0.015633	0.027898	0.031181	0.013604	0.013925
10:	0.029789	0.00938	0.013949	0.029185	0.006802	0.013033	66:	0.030498	0.012506	0.008759	0.025193	0.004172	0.010989
11:	0.02908	0	0.030494	0.095333	0.015233	0.043612	67:	0.032626	0.012506	0.004866	0.025193	0.002167	0.010272
12:	0.028371	0.012506	0.023357	0.011013	0.011959	0.005164	68:	0.018441	0.006253	0.001946	0.017208	0.001533	0.012414
13:	0.027661	0.015633	0.031791	0.020099	0.016695	0.009666	69:	0.021278	0.006253	0.000649	0.022508	0.000443	0.014072
14:	0.029789	0	0.006488	0.015418	0.003164	0.006885	70:	0.031917	0.012506	0.001298	0.010669	0.000591	0.004447
15:	0.027661	0.012506	0.018166	0.017208	0.00954	0.008276	71:	0.007093	0	0	0.006883	0	0.01291
16:	0.02908	0.015633	0.02141	0.007159	0.010695	0.003275	72:	0.029789	0	0.003568	0.007847	0.00174	0.003504
17:	0.028371	0.00938	0.007137	0.012527	0.003654	0.005874	73:	0.026952	0.00938	0.001946	0.01473	0.001049	0.007271
18:	0.033336	0	0.010381	0.004474	0.004524	0.001785	74:	0.02908	0.00938	0.011678	0.007159	0.005834	0.003275
19:	0.034754	0	0.002271	0.004818	0.000949	0.001844	75:	0.026952	0	0.001946	0.005507	0.001049	0.002718
20:	0.031917	0.012506	0.012327	0.011426	0.00561	0.004762	76:	0.028371	0	0.000649	0.005369	0.000332	0.002518
21:	0.031917	0.012506	0.016869	0.005713	0.007678	0.002381	77:	0.035463	0.00938	0.000973	0.014455	0.000399	0.005422
22:	0.021987	0.00938	0.003568	0.005713	0.002358	0.003457	78:	0.030498	0	0.008434	0.014455	0.004017	0.006305
23:	0.026952	0.012506	0.01103	0.024091	0.005945	0.011891	79:	0.031917	0	0.002595	0.006608	0.001181	0.002754
24:	0.031208	0.012506	0.020113	0.004818	0.009362	0.002054	80:	0.027661	0.006253	0.004217	0.007572	0.002215	0.003641
25:	0.024824	0.00938	0.003893	0.004818	0.002278	0.002582	81:	0.028371	0.00938	0.001622	0.004749	0.00083	0.002227
26:	0.02908	0.003127	0.002595	0.006126	0.001296	0.002802	82:	0.024115	0	0.001622	0.004749	0.000977	0.00262
27:	0.014185	0.00938	0.000324	0.013835	0.000332	0.012975	83:	0.007093	0	0	0.005575	0	0.010457
28:	0.02908	0.012506	0.017518	0.013835	0.008751	0.006329	84:	0.026243	0	0.000973	0.005575	0.000539	0.002826
29:	0.028371	0	0.014922	0.019342	0.007641	0.009069	85:	0.035463	0	0.000973	0.020237	0.000399	0.007591
30:	0.030498	0	0.004542	0.008742	0.002163	0.003813	86:	0.031917	0.015633	0.035684	0.017277	0.016241	0.007201
31:	0.014185	0	0.001946	0.007227	0.001993	0.006778	87:	0.014185	0	0.000324	0.028497	0.000332	0.026724
32:	0.030498	0	0.003893	0.016038	0.001854	0.006996	88:	0.017732	0	0.000649	0.009499	0.000532	0.007126
33:	0.028371	0.012506	0.015571	0.016038	0.007973	0.00752	89:	0.014185	0.012506	0.000324	0.019893	0.000332	0.018655
34:	0.030498	0	0.00519	0.012734	0.002472	0.005554	90:	0.007093	0	0	0.00826	0	0.015492
35:	0.033336	0.006253	0.004866	0.004749	0.00212	0.001895	91:	0.026952	0	0.001946	0.010738	0.001049	0.0053
36:	0.029789	0.00938	0.00519	0.004749	0.002531	0.002121	92:	0.029789	0.00938	0.010705	0.010738	0.00522	0.004795
37:	0.030498	0.00938	0.001946	0.005851	0.000927	0.002552	93:	0.026243	0	0.000973	0.00826	0.000539	0.004187
38:	0.026952	0	0.001622	0.005231	0.000874	0.002582	94:	0.030498	0	0.000973	0.031869	0.000464	0.013901
39:	0.027661	0	0.00292	0.007572	0.001533	0.003641	95:	0.035463	0.00938	0.000324	0.012252	0.000133	0.004596
40:	0.027661	0.012506	0.029845	0.010463	0.015673	0.005032	96:	0.035463	0	0.000324	0.00709	0.000133	0.00266
41:	0.021278	0	0.000973	0.004887	0.000664	0.003055	97:	0.035463	0	0.000324	0.006126	0.000133	0.002298
42:	0.035463	0	0.000649	0.016244	0.000266	0.006094	98:	0.028371	0.006253	0.000973	0.007021	0.000498	0.003292
43:	0.026243	0.012506	0.010056	0.017621	0.005567	0.008933	99:	0.024824	0.012506	0.018166	0.01473	0.01063	0.007894
44:	0.029789	0.012506	0.02952	0.017621	0.014395	0.007869	100:	0.032626	0.012506	0.021086	0.013078	0.009388	0.005333
45:	0.031917	0	0.001946	0.020168	0.000886	0.008406	101:	0.029789	0.015633	0.014274	0.008948	0.00696	0.003996
46:	0.024115	0.00938	0.011678	0.005851	0.007035	0.003228	102:	0.026243	0	0.009083	0.019893	0.005028	0.010084
47:	0.020569	0.012506	0.006164	0.005644	0.004353	0.003651	103:	0.027661	0.012506	0.053526	0.021476	0.028109	0.010328
48:	0.029789	0.00938	0.001622	0.015418	0.000791	0.006885	104:	0.029789	0.015633	0.082722	0.015969	0.040339	0.007131
49:	0.027661	0.012506	0.031467	0.018378	0.016525	0.008839	105:	0.031917	0.015633	0.021086	0.026156	0.009597	0.010902
50:	0.033336	0.012506	0.007137	0.034347	0.00311	0.013707	106:	0.032626	0	0.019464	0.026776	0.008666	0.010918
51:	0.02908	0	0.002271	0.015212	0.001134	0.006959	107:	0.017022	0	0.012652	0.018998	0.010797	0.014847
52:	0.034045	0	0.001946	0.022577	0.00083	0.008822	108:	0.030498	0.012506	0.028547	0.038959	0.013597	0.016994
53:	0.029789	0.015633	0.083695	0.019067	0.040813	0.008515	109:	0.024824	0.015633	0.041848	0.012115	0.024488	0.006492
54:	0.032626	0.015633	0.025628	0.019067	0.01141	0.007774	110:	0.021987	0.00938	0.010381	0.00709	0.006858	0.00429
55:	0.028371	0.00938	0.001622	0.030837	0.00083	0.01446	111:	0.028371	0.006253	0.000649	0.003648	0.000332	0.001711
56:	0.025534	0.00938	0.003244	0.039441	0.001846	0.020549							

Yöntemin son aşamasında ise ideal çözüme yakınlık dereceleri hesaplanmıştır.

Tablo 8. Görelî Yakınlıklar

A1	0.544153	A21	0.528347	A41	0.471356	A61	0.594713	A81	0.481599	A101	0.513761
A2	0.47294	A22	0.480998	A42	0.452652	A62	0.478183	A82	0.475065	A102	0.460413
A3	0.504019	A23	0.461695	A43	0.476276	A63	0.467741	A83	0.464343	A103	0.661012
A4	0.45783	A24	0.540905	A44	0.552195	A64	0.632091	A84	0.472972	A104	0.762103
A5	0.50081	A25	0.485319	A45	0.442231	A65	0.510044	A85	0.44241	A105	0.495759
A6	0.512368	A26	0.479024	A46	0.506615	A66	0.452151	A86	0.580959	A106	0.478174
A7	0.48935	A27	0.452356	A47	0.489631	A67	0.441867	A87	0.415368	A107	0.478111
A8	0.497524	A28	0.512555	A48	0.457168	A68	0.447282	A88	0.458886	A108	0.484918
A9	0.506634	A29	0.482251	A49	0.560264	A69	0.429595	A89	0.440994	A109	0.623958
A10	0.454883	A30	0.477905	A50	0.419472	A70	0.471197	A90	0.462082	A110	0.499266
A11	0.345768	A31	0.466565	A51	0.454822	A71	0.463229	A91	0.464007	A111	0.480166
A12	0.540892	A32	0.45785	A52	0.436835	A72	0.476916	A92	0.495166		
A13	0.55953	A33	0.500018	A53	0.761403	A73	0.458063	A93	0.466922		
A14	0.466322	A34	0.470001	A54	0.533414	A74	0.505853	A94	0.402425		
A15	0.506679	A35	0.492111	A55	0.41077	A75	0.476079	A95	0.466077		
A16	0.542295	A36	0.492051	A56	0.385747	A76	0.474045	A96	0.474502		
A17	0.479194	A37	0.481501	A57	0.501198	A77	0.462132	A97	0.476668		
A18	0.505366	A38	0.475845	A58	0.459099	A78	0.474953	A98	0.473643		
A19	0.48374	A39	0.474469	A59	0.462545	A79	0.478629	A99	0.512746		
A20	0.50127	A40	0.568669	A60	0.417487	A80	0.480574	A100	0.528182		

Bu sonuçlara göre en büyük göreceli yakınlık değeri gösteren alternatif A104 nolu alternatiftir. Bu alternatifler ilgili ölçütler incelendiğinde fiyat olarak ucuz bir otel olmadığı görülmektedir. Bu oteli diğerlerine göre öne geçiren kıstasın daha önce kalan müşterilerin yapmış oldukları yorumlar olduğu görülmektedir. Böylece otel yöneticilerinin kullanabilecekleri bilim tabanlı bir ölçütün geliştirilmiş olduğu görülmektedir.

5. SONUÇ, KISIT VE ÖNERİLER

Bölgelerin ekonomik potansiyellerinin değerlendirilmesinde, bacasız bir sanayi olan turizm ön plana çıkan sektörlerden biri olmaktadır. Günümüzde gelişmiş sanayi ülkeleriyle yarışabilecek ve hatta onları geçebilecek ekonomik büyüme oranlarına ulaşmak, turizm sektöründeki ilerlemeler ile gerçekleşmiştir. Kültürel, toplumsal ve mali açıdan bir küreselleşmenin yaşandığı turizm sektörü, ülkeler açısından kalkınma ve refah için etkili bir strateji olmaktadır (Oktayer vd., 2007: 13).

Türkiye, Turizm Stratejisi 2023 hedefleri doğrultusunda konaklama tesislerinin belgelendirilmesindeki farklılıkları ortadan kaldırmak ve uluslararası standartlara uyum ve süreklilik sağlamaya yarayan bir kalite anlayışı bilinci oluşturmak istemektedir. Bilgi-iletişim teknolojilerinin etkin ve verimli kullanılmasıyla daha hızlı, kaliteli ve müşteri odaklı hizmetin temelini oluşturulması hedeflenmektedir (T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2007: 19-20).

Alanya gibi turizm konusunda markalaşmış bir ilçenin turizm potansiyelini daha da ileri seviyelere götüreceği ve ekonomik değere çevirecek uygun yönetim stratejilerine ihtiyacı bulunmaktadır. Bu doğrultuda, devlete, sivil toplum kuruluşlarına ve turizm işletmecilerine önemli görevler düşmektedir. Giderek farklılaşan turizm sektöründeki trendler, turistlerin beklentileri ve tercihleri tespit edilmelidir (Keskin, 2016: 151).

Bu çalışma çok kriterli karar verme tekniklerinden TOPSIS kullanımı ile Alanya bağlamında faaliyet gösteren otel işletmelerinden optimum olanı müşterilerin ziyaret sonrası değerlendirmeleri, otelin yıldız sayısı ve konaklama ücreti gibi ölçütlere göre belirlemek amacıyla gerçekleştirilmiştir. Müşterilerin otellerdeki ziyaretlerinden sonra yapmış oldukları değerlendirmeler kıyaslama ölçütlerine eklenerek, oteller arasından en uygun olanı bulunmuştur. Bu amaçla öncelikle yazın taranmış ve bu yönde çalışmaların bulunmadığı görülmüştür. Bu durum mevcut çalışmanın özgünlüğü açısından önemli bir nokta olmakla birlikte sonuçlarının kıyaslanması bakımından bir kısıt olarak karşımıza çıkmaktadır. Ancak gelecekte başka bağlamlar ya da aynı bağlamda başka zamanlarda gerçekleştirilecek olan çalışmaların bu çalışmanın araştırma desenini kullanabilecekleri öngörülmektedir. Bu yönüyle ulusal bir endeks çalışmasının ilk ayağını oluşturması nedeniyle bu çalışmanın sonuçları önem arz etmektedir. Gelecekte konu ile ilgilenecek olan araştırmacıların bu çalışmayla aynı ya da farklı ölçütler kullanarak yazına katkı yapabileceği düşünülmektedir. Çalışmanın Türkiye Cumhuriyeti Turizm Bakanlığı ile koordineli bir şekilde yürütülerek projelendirilip ülke çapında otel işletmelerinin birbirleri ile yarıştığı bir hale dönüştürülebileceği düşünülmektedir. Böylece hizmet kalitesinin artırılması ve günümüz işletmeciliğinin yadsınamaz bir gerçeği olan web tabanlı bilinirliğin artırılması hususlarında işletmelerin kendilerini geliştirmeleri ve sektörün daha fazla talep ile atıl kapasite oranının düşürülmesinin mümkün olacağı da öngörülmektedir.

KAYNAKÇA

Ertuğrul, İ. & Özçil, A. (2014). Çok Kriterli Karar Vermede TOPSIS ve VIKOR Yöntemleriyle Klima Seçimi. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 4(1), 267-282.

Gökdalay, M.H., (2009). Havaalanlarının Performans Analizinde Bulanık Ölçütlü Karar Verme Yaklaşımı, İstanbul Teknik Üniversitesi Mühendislik Dergisi, 8(6), 157-168.

Şimşek, A., Çatır, O. ve Ömürbek, N. (2015). Topsis ve Moora Yöntemleri İle Tedarikçi Seçimi: Turizm Sektöründe Bir Uygulama, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18(33), 133-161.

Jahanshaloo, G.R., Hosseinzadeh Lotfi, F. ve Izadikhah, M. (2006). An Algorithmic Method To Extend TOPSIS for Decision-Making Problems with Interval Data, Applied Mathematics and Computation, 175 (2), 1375–1384.

Supçiller, A.A. ve Çapraz, O. (2011). Ahp-Topsis Yöntemine Dayalı Tedarikçi Seçimi Uygulaması, İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri Ve İstatistik Dergisi, 13 (12). Uluslararası Ekonometri, Yöneylem araştırması, İstatistik Sempozyumu Özel Sayısı, 1–22.

Özdemir M., (2014) “TOPSIS, Operasyonel, Yönetmel ve Stratejik Problemlerin Çözümünde Çok Kriterli Karar Verme Yöntemleri”, pages : 133-153, Dora Basım-Yayın Dağıtım, Bursa.

Alanya Belediyesi (2015). Alanya Belediyesi 2015-2019 Stratejik Planı.

alanya.bel.tr/Documents/StratejikPlan/2015/stratejikplan.pdf adresinden erişildi. (ET:12.06.18)

Alanya Ticaret ve Sanayi Odası (2017). Ekonomik Rapor. altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/334871/ adresinden erişildi. (ET:12.06.18)

Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017). Turizm Belgeli Tesis İstatistikleri.

yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9860/turizm-belgeli-tesisler.html adresinden erişildi. (ET:12.06.18)

Koçak, F. N. (2013). Tarihte Alanya. Alanya: Alanya Ticaret ve Sanayi Odası

Pırnar, İ. (2005). Turizm Endüstrisinde E-Ticaret. Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, Güz Sayısı, 28-55.

Oktayer, N., Susam, N. ve Çak, M. (2007). Türkiye’de Turizm Ekonomisi. İstanbul: İstanbul Ticaret Odası

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2007). Türkiye Turizm Stratejisi 2023 Eylem Planı 2007-2013. yigm.kulturturizm.gov.tr/Eklenti/906,ttstratejisi2023pdf.pdf?0 adresinden erişildi. (ET:12.06.18)

Keskin, A. (2016). Yerel Kalkınmada Yerel Yönetimlerin Rolü: Turizm Örneği, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 30 (1), 141-152.