



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

DOI: 10.31771/jrtr.2019.34

ADANA İLİNDE BULUNAN RESTORANLARA YÖNELİK İNTERNET ÜZERİNDEN YAPILAN TÜKETİCİ ŞİKÂyetLERİNİN İNCELENMESİ: TRİPADVISOR.COM ÖRNEĞİ

Ferhat ŞEKER^a  Kamil UNUR^b  Ahmet ERDEM^c 

^aMersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, Türkiye. (ferhatseker@mersin.edu.tr)

^bMersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, Türkiye. (kunur@mersin.edu.tr)

^cHarran Üniversitesi, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu, Şanlıurfa, Türkiye. (ahmeterdem@harran.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:
02.09.2019

Accepted:
19.11.2019

Anahtar Kelimeler:

Turizm
Restoran
TripAdvisor
Adana

Keywords:

Tourism,
Restaurant
TripAdvisor
Adana

Article Type: *Research Paper*

ÖZ

Yiyecek içecek işletmeleri turizm faaliyetlerini oluşturan önemli bileşenlerden biridir. Kırılgan bir yapıya sahip olan tüketici taleplerinin karşılanması, memnuniyet düzeyinin artırılması ve sağlanan hizmet kalitesi işletmelerin sürekliliği açısından önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, Adana ilindeki restoranlar için farklı tarihlerde yapılan müşteri şikâyetlerini karşılaştırmak, şikâyetlerin nedenlerini belirlemek ve bu şikâyetlerle nasıl başa çıkılacağı konusunda önerilerde bulunmaktır. Araştırma iki aşamadan oluşmaktadır.

Çalışmanın bildiri olarak yayımlandığı ilk aşamasında 01.01.2016 - 26.06.2017 tarihleri arasında Adana kentinde 40 restoran için "tripadvisor.com" web sitesinde müşteri şikâyetleri incelenmiştir. Çalışmanın ikinci aşamasında, 27.06.2017 - 13.03.2019 tarihleri arasında aynı 40 restoran için aynı web sitesindeki müşteri şikâyetleri incelenmiş ve çalışmanın ilk aşamasında elde edilen sonuçları ile karşılaştırılmıştır. İlk aşamada F & B ile ilgili alt boyutlar lezzet, tazelik ve menü çeşitliliği, yemeklerde kullanılan içeriklerin kalitesi ve yiyeceklerin sıcaklığıdır. Pişirme ve yemek kalitesi iki yeni alt boyut olarak ortaya çıkmıştır. Şikâyetlerin sayısının ve türünün artması, restoranların yönetimlerinin tripadvisor.com web sitesindeki şikâyetleri çözmek için yeterince çaba sarf etmediğini göstermektedir.

ABSTRACT

F&B businesses constitute an important component of tourism activities. Fulfilling the demands of the consumers, which has a fragile structure, enhancing the satisfaction level, and the quality of the service provided are important for the sustainability of the tourism businesses. In this context, the objective of the study is to compare the customer complaints, made at different dates for restaurants in Adana city, to determine the reasons for complaints and to make recommendations on how to deal with these complaints. The research consists of two stages. In the first phase of the study, published as a conference paper, customer complaints on "tripadvisor.com" web site for 40 restaurants in Adana city between 01.01.2016 - 26.06.2017 were examined. In the second phase of the study, customer complaints on the same website for the same 40 restaurants between 27.06.2017 - 13.03.2019 were examined and compared with the results of the first stage of the study. In the analysis of the data obtained in the first phase of the study, the F&B category was collected in 5 sub-dimensions, while the data obtained in the second stage were gathered in 7 dimensions. The sub-dimensions related to F&B in the first study are flavor, freshness, and menu variety, the quality of the ingredients used in food and the temperature of the food. Cooking and the quality of meal were emerged as two new sub-dimensions. The increase in the number and type of complaints indicates that the restaurants' managements have not made enough efforts to resolve complaints on tripadvisor.com web site.

***Sorumlu Yazar:** Ferhat ŞEKER

E posta: ferhatseker@mersin.edu.tr

Çalışmanın bildiri hali Eylül 2017'de Mersin'de gerçekleştirilen "The First International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability" kongresinde sözlü olarak sunulmuştur.