



Journal of Recreation and Tourism Research

Journal home page: www.jrtr.org

ISSN:2148-5321

RESTORAN İŞLETMELERİNDE MÜŞTERİ ŞİKÂyet DAVRANIŞLARI: LİTERATÜR İNCELEMESİ

Sezer KARASAKAL^a

^a Uluslar arası Antalya Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Antalya, Türkiye (sezer.karasakal@antalya.edu.tr)

ARTICLE HISTORY

Received:

15.06.2017

Accepted:

17.09.2017

Anahtar Kelimeler:

Restoran işletmeleri

Şikayet davranışları

Tatmin

Tatminsizlik

Keywords:

Restaurant establishments

Complaint behaviours

Satisfaction

Dissatisfaction

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, ulusal ve uluslararası yazında, restoranlarda müşteri şikayet davranışlarını ele alan çalışmaların detaylı bir literatür taramasını yapmaktır. 2000-2016 yılları arasında yapılan Türkçe, İngilizce ve erişime açık çalışmalar taranmış ve en çok görülen şikayet davranışları ortaya konulmaya çalışılmıştır. Bununla birlikte, şikayet davranışını şekillendiren değişkenlere de (demografik ve kültür/milliyet) yer verilmiştir.

ABSTRACT

The aim of this study is to examine the researches conducted in national and international literature on customer complaint behavior towards restaurants. Turkish, English studies, which were open to access, conducted between 2000- 2016 were reviewed and widely found complaint behaviours were suggested. In addition to this, variables which effects complaint behaviors such as, demographic and nationality/culture were included in study.

*Sorumlu Yazar: Sezer KARASAKAL

E posta: sezer.karasakal@antalya.edu.tr