



## Türkiye’deki Uçak Temalı Restoranlara Yönelik E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi (Evaluation of E-Complaints for Airplane Themed Restaurants in Turkey)\*\*

\* Emel GÜRCÜ<sup>a</sup> , Şehnaz DEMİRKOL<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Istanbul University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Istanbul/Türkiye

<sup>b</sup> Istanbul University, Faculty of Economics, Department of Tourism Management, Istanbul/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:12.01.2023

Kabul Tarihi:22.03.2023

### Anahtar Kelimeler

Uçak temalı restoran

Tema

e-şikâyet

### Öz

Bu araştırmanın amacı, Türkiye’de faaliyet gösteren uçak temalı restoranlara yönelik çevrim içi şikâyet unsurlarının belirlenmesidir. Yapılan yerli literatür araştırmasında uçak temalı restoranlarda müşteri şikâyetleri konusunda bir çalışmaya rastlanmamıştır. Bu amaçla veriler, dünyanın en büyük seyahat tavsiye sitelerinden biri olan tripadvisor’ dan elde edilmiştir. Elde edilen veriler nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği ile incelenmiştir. Örneklem beş adet uçak temalı restorandan oluşmakta olup bir restorana ait yoruma ulaşılamamıştır. Araştırmada şikâyet yönetiminin yiyecek içecek işletmeleri üzerindeki önemine değinilerek, müşterilerin en çok hangi konular hakkında şikâyette bulunduğu incelenmiştir. Yorum yapılan dört restoran için toplam 131 yorum incelenmiştir. Müşteri yorumları yiyecek kalitesi, menü çeşitliliği, temizlik, fiyat, atmosfer, çalışanların profesyonel görünümü, restoranın yeri, yemek bekleme süresi ve tema olarak 9 başlıkta kategorize edilmiştir. Buna göre; %28,5 oran ile en çok şikâyet edilen unsur fiyattır. İkinci şikâyet edilen unsur ise %27,7 ile yiyecek kalitesidir. Üçüncü olarak % 12,3 oran ile servis hızı şikâyet edilmektedir.

### Keywords

Airplane themed restaurant

Theme

e-complaint

### Abstract

The purpose of this research is to determine online complaint elements for airplane themed restaurants operating in Turkey. In the domestic literature research, no study was found on customer complaints in airpalne-themed restaurants. For this purpose, the data was obtained from tripadvisor, one of the largest travel advice sites in the world. The data obtained were analyzed by content analysis technique, one of the qualitative research methods. The sample consists of five airplane-themed restaurants, and a restaurant's comment could not be reached. In the research, the importance of complaint management on food and beverage businesses was mentioned and it was examined about which issues customers complained the most. A total of 131 reviews were reviewed for the four restaurants. When the overall scores given to a total of 280 comments are evaluated, 64% of the comments are positive and 36% are negative. It was determined in which themes the elements containing complaints were concentrated. Customer comments are categorized under 9 titles as food quality, menu variety, cleanliness, price, atmosphere, professional appearance of employees, restaurant location, meal waiting time and theme. According to this; the most complained factor with a rate of 28.5% is the price. The second complaint is the food quality with 27.7%. Thirdly, service speed is complained with a rate of 12.3%.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: emel.gurcu@medeniyet.edu.tr (E. Gürcü)

DOI: 10.21325/jotags.2023.1196

\*\* Bu çalışma ITTD 2022 kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.