



Sinop'ta Yöresel Yiyecek İçecek Hizmeti Sunan Restoranlara İlişkin Müşteri Şikayetlerinin Değerlendirilmesi: Tripadvisor Örneği (An Evaluation of Customer Complaints Regarding Local Food and Beverage Services in Sinop: Tripadvisor Example)

* Sibel ÖZDEMİR ^a 

^a Yozgat Bozok University, Sorgun Vocational School, Department of Hotel, Restaurant and Catering Services, Yozgat/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 09.10.2023

Kabul Tarihi: 22.12.2023

Anahtar Kelimeler

Yöresel yiyecek içecek

işletmeleri

Çevrimiçi şikâyetler

Tripadvisor

Sinop

Keywords

Local food and beverage
businesses

Online complaints

Tripadvisor

Sinop

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırmanın amacı, bir turizm destinasyonu olan Sinop'taki yöresel yiyecek içecek işletmelerine yönelik çevrimiçi şikâyetlerin değerlendirilmesidir. Bu bağlamda, Sinop'taki yöresel yiyecek içecek işletmelerini ziyaret eden misafirlerin olumsuz deneyimlerinden kaynaklanan şikâyet unsurları tespit edilmeye çalışılmıştır. Çalışmanın örneklemi toplam 1700 yorumdan oluşmakta olup, bu yorumların 430'u şikâyet unsuru içermektedir. Sinop'taki yöresel yiyecek içecek işletmelerine yöneltilen şikâyetler altı ana kategoriye ayrılmıştır: Bunlar; personel ile ilgili şikâyetler, fiyat ile ilgili şikâyetler, hizmet ortamı ile ilgili şikâyetler, servis ile ilgili şikâyetler ve menü ile ilgili şikâyetlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, en fazla şikâyet konuları sırasıyla yiyecek- içecek ile ilgili şikâyetler, fiyat ve çalışan personel ile ilgili şikâyetlerdir. Çalışmanın sonucunda Sinop' ta ki yöresel yiyecek içecek işletmelerine yapılan şikâyet nedenleri ve şikâyet davranışları belirlenmiş ve sektördeki uygulayıcılara iç görü sağlamak için önerilerde bulunulmuştur.

Abstract

The aim of this study is to evaluate online complaints about local food and beverage establishments in Sinop, a tourism destination. In this context, it was tried to identify the complaint elements arising from the negative experiences of the guests who visited the local food and beverage establishments in Sinop. The sample of the study consists of a total of 1700 comments and 430 of these comments contain complaint elements. The complaints directed to local food and beverage establishments in Sinop are divided into six main categories: These are; complaints about personnel, complaints about price, complaints about service environment, complaints about service and complaints about menu. According to the results of the research, the most common complaint topics are complaints about food and beverage, price and personnel, respectively. As a result of the study, the reasons for complaints and complaint behaviors to local food and beverage establishments in Sinop were determined and suggestions were made to provide insight to practitioners in the sector.

* Sorumlu Yazar

E-posta: sibel.canik@bozok.edu.tr (S. Özdemir)