



## İstanbul ve Londra'daki Michelin Yıldızlı Restoranlara Yönelik Müşteri Şikâyetlerinin Karşılaştırılması (Comparison of Customer Complaints towards Michelin Starred Restaurants in Istanbul and London)

\* Muhammed BAYKAL <sup>a</sup> , Ahu YAZICI AYYILDIZ <sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Aydın Adnan Menderes University, Institute of Social Sciences, Department of Tourism Management, Aydın/Türkiye

<sup>b</sup> Aydın Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Aydın/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 20.02.2024

Kabul Tarihi: 28.05.2024

### Anahtar Kelimeler

İstanbul

Londra

Michelin Rehberi

Müşteri şikâyeti

Restoranlar

### Keywords

Istanbul

London

Michelin Guide

Customer complaint

Restaurants

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Londra'daki 1 ve 2 Michelin Yıldızlı restoranları ile İstanbul'da yer alan 1 ve 2 Michelin Yıldızlı restoranların kıyaslandığı bu çalışmada, çevrim içi ortamda yer alan şikâyetlerin cinsiyete, kültüre ve yere (İstanbul ve Londra) göre farklılaşıp farklılaşmadığının belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırmada nitel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Michelin Yıldızlı restoranları, araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini İstanbul'da yer alan 2 Michelin Yıldızlı 1 restoran, 1 Michelin Yıldızlı 6 restoran ve Londra'da yer alan 2 Michelin Yıldızlı 14 restoran, 1 Michelin Yıldızlı 54 restoran olmak üzere toplam 75 restoran oluşturmaktadır. 01 Şubat-05 Şubat 2024 tarihleri arasında çevrim içi ortamda yer alan toplam 753 yorum içerik analizi tekniğiyle araştırma kapsamında değerlendirilmiştir. Bulgulara göre müşteri şikâyetlerinin cinsiyete ve yere göre farklılık göstermediği görülmektedir. Ancak bazı kültürlerde ise şikâyet konularının farklılık gösterdiği görülmektedir. Müşterilerin en çok şikâyet ettiği konuların servis, yiyecek, personel, ambiyans ve ortam olduğu görülmektedir.

### Abstract

In this study, which compares 1 and 2 Michelin Star restaurants in London with restaurants in Istanbul, it is aimed to determine whether the complaints in the online environment differ according to gender, culture and location. Qualitative research method was utilised in the study. Michelin Starred restaurants constitute the universe of the research. The sample of the research consists of a total of 75 restaurants, including 1 restaurant with 2 Michelin Stars, 6 restaurants with 1 Michelin Star in Istanbul and 14 restaurants with 2 Michelin Stars, 54 restaurants with 1 Michelin Star in London. A total of 753 comments in the online environment between 01 February-05 February 2024 were evaluated within the scope of the research by content analysis technique. According to the findings, it is seen that customer complaints do not differ according to gender and location. However, it is seen that the complaint issues differ in some cultures. It is seen that the most common issues that customers complain about are service, food, staff, ambience and environment.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: muhbarbay@gmail.com (M. Baykal)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1415