



## Müşteri Deneyiminin Dijital Aynası: Eskişehir Uzak Doğu Restoranlarında Online Şikâyetler (Customer Experience's Digital Mirror: Online Complaints in Eskisehir's East Asian Restaurants)

\* **Beybala TİMUR** <sup>a</sup> 

<sup>a</sup> Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Eskisehir/Türkiye

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 23.04.2024

Kabul Tarihi: 28.06.2024

### Anahtar Kelimeler

Gastronomi

Uzak Doğu mutfağı

Etnik restoran

Online şikâyet

### Öz

Bu çalışma, Eskişehir'deki Uzak Doğu restoranlarına ilişkin online yorum platformlarında yer alan şikâyetleri analiz ederek, bu şikâyetlerin müşteri deneyimini ve imajını nasıl etkilediğini incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmada nitel araştırma yöntemi tercih edilmiş ve verilerin analizinde içerik analizi tekniği kullanılmıştır. Veriler TripAdvisor ve YummyAdvisor sitelerindeki gerçek müşteri yorumlarından elde edilmiştir. Çalışma bulguları müşterilerin şikâyet ettiği konuların başında ürün ve hizmet kalitesi olduğuna işaret etmektedir. Bulguların kapsamında işletmelere tavsiyeler sunulmuştur.

### Keywords

Gastronomy

East Asian cuisine

Ethnic restaurant

Online complaints

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Abstract

This study aims to investigate the impact of online reviews on customer experience and image by analyzing customer complaints on online review platforms for East Asian restaurants in Eskisehir. The study employed a qualitative research method and content analysis technique for data analysis. Data was collected from real customer reviews on TripAdvisor and YummyAdvisor websites. The findings of the study indicate that product and service quality are at the forefront of customer complaints. Recommendations are provided to businesses based on the findings.

\* Sorumlu Yazar

E-posta: beybalatimur@gmail.com (B. Timur)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1428