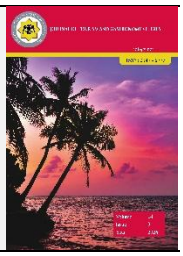
JOURNAL OF TOURISM AND GASTRONOMY STUDIES

ISSN: 2147 – 8775

Journal homepage: www.jotags.net



Kültürlerarası Bir Etkileşim Alanı Olarak Etnik Restoranlar: Müşteri Yorumları Gözünden Londra'daki Bir Türk Restoranında Gastronomik Deneyim ve Misafirperverlik Temsili (Ethnic Restaurants as Spaces of Intercultural Interaction: Gastronomic Experience and Hospitality in a Turkish Restaurant in London Through the Lens of Customer Reviews)

*** Yağız Batuhan ERASLAN** [a], **Çağdaş AYDIN** [b]

[a] Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Kastamonu/Türkiye

[b] Kastamonu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Kastamonu/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 27.04.2026

Kabul Tarihi: 24.08.2026

Anahtar Kelimeler

Etnik restoranlar

Gastronomik deneyim

Misafirperverlik

Otantiklik

Çevrimiçi müşteri yorumları

Öz

Etnik restoranların kültürlerarası etkileşim, gastronomik deneyim ve misafirperverlik pratikleri açısından nasıl algılandığını çevrimiçi müşteri yorumları üzerinden değerlendirmek bu araştırmanın temel çıkış noktasını oluşturmaktadır. Londra'da faaliyet gösteren Sofra Restaurant'a ait TripAdvisor yorumları doküman incelemesi tekniğiyle ele alınmış, veri temizleme sürecinin ardından kullanılabilir durumdaki 1013 müşteri yorumu tematik analiz yaklaşımıyla değerlendirilmiştir. Bulgular, etnik restoran deneyiminin sadece yiyecek kalitesi ya da hizmet performansı üzerinden şekillenmediğini göstermiştir. Etnik restoran deneyimi ayrıca, otantiklik, kültürel temsil, personel etkileşimi, ikram kültürü ve duygusal bağ gibi çok katmanlı unsurlar aracılığıyla anlam kazandığını göstermektedir. Gastronomik deneyim ve otantiklik algısı, özellikle ürün çeşitliliği, lezzet, atmosfer ve Türk mutfağına ilişkin kültürel çağrışımlar üzerinden belirginleşmiştir. Ticari ve sosyal misafirperverlik boyutları ise müşteri memnuniyetinin temel belirleyicileri arasında yer almaktadır. Personel kalitesi, ürün/menü ve ikram kültürünün öne çıkması, müşterilerin restoran deneyimini "ne yedikleri" kadar "nasıl karşılandıkları" ve "nasıl ağırlandıkları" üzerinden değerlendirdiklerini ortaya koymaktadır. Çalışma, Londra'daki Türk restoranları bağlamında gastronomik deneyim, otantiklik ve misafirperverlik ilişkisini kültürlerarası bir bakış açısıyla ele alarak etnik restoran literatürüne katkı sunmaktadır.

Keywords

Ethnic restaurants

Gastronomic experience hospitality

Authenticity

Online customer reviews

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

This study aims to examine how ethnic restaurants are perceived in terms of intercultural interaction, gastronomic experience, and hospitality practices through online customer reviews. TripAdvisor reviews of Sofra Restaurant, operating in London, were analyzed using document analysis; after data cleaning, 1,013 usable customer reviews were evaluated using thematic analysis. The findings indicate that the ethnic restaurant experience is shaped not only by food quality or service performance, but also by multilayered factors such as authenticity, cultural representation, staff interaction, complimentary offerings, and emotional bonds. Gastronomic experience and perceived authenticity are evident particularly through product variety, taste, atmosphere, and cultural associations with Turkish cuisine, while commercial and social hospitality emerge as key determinants of customer satisfaction. The prominence of staff quality, product/menu, and complimentary food culture reveals that customers evaluate the restaurant experience not only in terms of "what they eat" but also "how they are welcomed" and "how they are hosted." By addressing the relationship between gastronomic experience, authenticity, and hospitality from an intercultural perspective in the context of Turkish restaurants in London, this study contributes to the literature on ethnic restaurants.

** Sorumlu Yazar*

E-posta: yberaslan@kastamonu.edu.tr (Y. B. Eraslan)

Bu makale, CC BY 4.0 lisansı altında lisanslanmıştır.

DOI: 10.63556/jotags.2026.1900