



## Restoran Müşterilerinin Beklentileri ve Gıda Güvenliğine Yönelik Tepkileri Üzerine Bir Nitel Araştırma (A Quantitative Research on the Expectations and Responses of Restaurant Customers Regarding Food Safety)

Nurettin AYAZ<sup>a</sup>, \*Kübra SÜN BÜL<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Karabük University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Karabük/Turkey

<sup>b</sup>Karabük University, Institute of Social Sciences, Karabük/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:15.01.2018

Kabul Tarihi:08.03.2018

### Anahtar Kelimeler

Müşteri

Beklenti

Tepki

Restoran işletmeleri

İzmir

### Keywords

Customer

Expectation

Response

Restaurants

İzmir

### Öz

Restoran işletmelerini tercih eden yerli turistlerin beklentileri ve tepkilerinin ortaya çıkarılması amacıyla hazırlanan bu araştırma ile yiyecek içecek işletmelerini tercih eden tüketiciler üzerine bir bakış açısı geliştirilmesi hedeflenmektedir. Türkiye turizminde önemli bir varış noktası olan İzmir ili özelinde yiyecek ve içecek hizmetlerine yönelik yeni anlayışların geliştirilmesi açısından çalışma önem arz etmektedir. Bu amaç doğrultusunda derinlikli mülakat yöntemi uygulanarak 20 yerli turist ile yüz yüze görüşme gerçekleştirilmiştir. Toplanan verilerin analiz sonucunda yerli turistlerin restoran beklentileri; fiziki yapı, ekipman ve malzeme, ambiyans, hizmet önceliğinde şekillenmiştir. Tüketicilerin beklentilerinde kaliteli hizmet sunumu, ekipman ve malzemenin temizliği öne çıkmıştır. Restoran tüketicilerinin tepkileri; servis elamanına şikâyet, üst amire şikâyet, restorana bir daha gitmeme, yemeğin değiştirilmesini isteme, tanıdıklara tavsiye etmeme ve sosyal medyada paylaşım yapma olarak tespit edilmiştir. Tepkiler içerisinde yemeğin değiştirilmesini isteme ve servis elemanına sözlü uyarıda bulunma en çok başvurulan tepkiler olmuştur.

### Abstract

This research aims to reveal the expectations and responses of domestic tourists, who prefer restaurants, and to develop a point of view on consumers, who prefer food and beverage businesses. The research is important for the development of new insights about food and beverage services for İzmir, which is an important tourism destination of Turkey. In line with these aims, face-to-face in-depth interviews was conducted on 20 domestic tourists. Analysis of data shows that the expectations of domestic tourists are shaped by physical structure, equipment and materials, ambiance, and service priority. Qualified service and cleanliness of the equipment and materials are among the main expectations of the domestic tourists. Responses of restaurant consumers are declaring their complaints to the service employees and supervisors, decision of not to visit the restaurant again, asking service employees to change their meals, decision of not to recommend the restaurant to their friends, and to complain via social media. The most frequently used responses were to ask for a change of food and to warn the service employees.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [kubra94sunbul@gmail.com](mailto:kubra94sunbul@gmail.com) (K. Sünbül)