







Gastronomi Turistlerinin E-Şikâyet Davranışları Üzerine Bir Araştırma: Alaçatı Örneği (A Research on E-Complaint Behaviour of Gastronomy Tourists: Alaçatı Sample)

Seda ŞAHİN^a , *Göksel Kemal GİRGIN^b , İbrahim Halil KAZOĞLU^c , Gözde Nur COŞKUN^c 

^a Balıkesir University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Balıkesir, Turkey.

^b Balıkesir University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Balıkesir, Turkey

^c Balıkesir University, Social Sciences Institute, Department of Tourism and Hotel Management, Balıkesir, Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:04.02.2018

Kabul Tarihi:14.03.2018

Anahtar Kelimeler

Gastronomi turizmi

Şikâyet

E-şikâyet

Restoran

TripAdvisor

Alaçatı

Keywords

Gastronomy tourism

Complaint

E-complaint

Restaurant

TripAdvisor

Alaçatı

Öz

Araştırmanın amacı, Alaçatı'da faaliyet gösteren restoranlara yönelik e-şikâyet unsurlarının belirlenmesi ve müşteri şikâyetleri yönetiminde kolaylık sağlayacak çözüm önerileri sunmaktır. Bu amaçla veriler, dünyanın en büyük seyahat tavsiye sitelerinden biri olan tripadvisor.com'dan elde edilmiştir. Elde edilen verilere içerik analizi uygulanmıştır. İçerik analizinde, dana önceden belirlenmiş kavramlara (temalara) göre kodlama tekniği kullanılmıştır. Çalışmada önceden belirlenmiş temalar; üründen, fiyatlandırmadan, dağıtımdan, tutundurma faaliyetlerinden, yasal boşluklardan ve müşteriden kaynaklanan sorunlar olmak üzere 6 başlıktan oluşmaktadır. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, Alaçatı'da faaliyet gösteren restoranları deneyimleyen müşterilerin en fazla fiyatlandırmadan kaynaklanan sorunlara yönelik şikâyetlerde bulunduğu saptamıştır. Bu şikâyetler, sadece fiyatın yüksek olmasından değil verilen hizmetin talep edilen ücrete eşdeğer olmadığı, menülerde fiyat bilgisinin yer almaması gibi konularda gerçekleşmiştir. Ayrıca, üründen kaynaklanan sorunlara yönelik şikâyetlerin de azımsanmaması gerektiği, özellikle sipariş edilen yemekten farklı yemek kokularının gelmesi ve restoran mobilyalarının ergonomik olmaması gibi şikâyetlerin sıkça tekrar edildiği görülmüştür.

Abstract

The aim of the research is to determine e-complaint elements for restaurants operating in Alaçatı and to offer solutions which will facilitate the management of customer complaints. For this purpose, data is obtained from tripadvisor.com, one of the world's largest travel (advice) recommendation sites. Content analysis was applied to the obtained data. In content analysis, coding technique was used according to previously defined concepts. Pre-determined themes in study consist of 6 titles, which include problems resulting from customer, product, pricing, distribution, promotional activities, legal gaps. According to the results obtained from the survey, it was determined that the customers who experienced restaurants in Alaçatı complained about the problems resulting from pricing at the most. These complaints occurred not only because of the high price but also because the provided service was not equivalent to the demanded price, and the price information on the menus was not included. Additionally, it has been observed that complaints towards the problems caused by product should not be underestimated, specially complaints such as different food smelling from the ordered food and fact that restaurant furniture is not ergonomic have been frequently repeated.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: girgin@balikesir.edu.tr (G.K. Girgin)