



Tripadvisor'daki Müşteri Şikâyetlerinin Değerlendirilmesi: Antalya Örneği (Evaluation of Customer Complaints in Tripadvisor: Case of Antalya)

*Özkan ERDEM^a, Özlem YAY^a

^a Akdeniz University, Göynük Culinary Arts Vocational School, Antalya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 11.09.2017

Kabul Tarihi: 15.11.2017

Anahtar Kelimeler

Müşteri şikâyetleri

Tripadvisor

Birinci sınıf restoranlar

Antalya

Öz

Günümüzde teknolojinin gelişmesiyle birlikte insanlar yapmak istedikleri seyahatler ya da gitmek istedikleri işletmeler hakkında daha fazla bilgi elde etmekte ve yaşadıkları deneyimlerini paylaşma imkânına sahip olmaktadır. Özellikle internet ortamında çevrimiçi yorum sitelerinde yer alan olumlu ve olumsuz müşteri yorumları bireylerin karar verme ve satın alma davranışlarını etkilemektedir. Bu çalışmada Antalya il merkezindeki birinci sınıf restoranlara ilişkin TripAdvisor.com'da yer alan olumsuz müşteri yorumlarının betimsel analiz yardımıyla sınıflandırılması amaçlanmıştır. Söz konusu 5 restorana ait Türkçe ve İngilizce olmak üzere 106 yorum TripAdvisor.com web sitesinden veriler alınmıştır. Veriler NVİVO 10 programı ile analiz edilmiştir. Restoran müşterilerinin sırasıyla personel, daha sonra yiyecek içecek, servis, fiyat, hizmet ortamı ve menüyle ilgili şikâyet ettiği bulunmuştur.

Keywords

Customer complaints

Tripadvisor

First class restaurants

Antalya

Abstract

Today, with the development of technology, people have the opportunity to get information about the places they want to visit or the places they want to go to and share their experiences. Especially positive and negative customer comments in the online comment sites on the internet affect the decision making and buying behaviors of the individuals. In this study, it was aimed to classify the negative customer comments with the help of descriptive analysis on tripadvisor.com about first class restaurant in the center of Antalya. Turkish and english 106 comments abouts five restaurants were taken from the tripadvisor.com web sites. The data were analyzed with NVİVO 10 program. Restaurant customers were respectively found to complain about staff, then food and drink, service, price, servicescape and menu.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: zkanerdem@gmail.com (Ö. Erdem),