



## İstanbul'daki Çin Restoranlarına Yönelik Yapılan Yorumların ve E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi\*\* (Evaluation of E-Complaints and Comments on Chinese Restaurants in Istanbul)

\*Salim İBIŞ<sup>a</sup>, Özgür KIZILDEMİR<sup>a</sup>, Serdar ÇÖP<sup>a</sup>

<sup>a</sup> İstanbul Gelişim University, Faculty of Economics, Administrative and Social Sciences, Department of Tourism Guidance, İstanbul/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:08.03.2019

Kabul Tarihi:26.03.2019

### Anahtar Kelimeler

Turizm

Çin restoranları

E-Şikâyet

Tripadvisor

### Keywords

Tourism

Chinese restaurants

E-Complaints

Tripadvisor

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Bu çalışmada İstanbul'da faaliyet gösteren Çin restoranlarına yönelik müşteri yorumlarının ve şikâyetlerinin incelenerek, müşteri şikâyet konularının belirlenmesi ve işletmelere yönelik çözüm önerilerinin geliştirilmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın amacı doğrultusunda tripadvisor.com sitesinde İstanbul'daki Çin restoranlarına yönelik yapılmış olan yorumlar nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi tekniği kullanılarak analiz edilmiştir. Şikâyet içerikli yorumlarda geçen şikâyet unsurlarının ağırlıklı olarak hangi temalar altında yoğunlaştığı belirlenmiştir. Araştırma sonucunda müşteriler tarafından yapılan yorumların %39'u şikâyet içerikli olduğu belirlenmiştir. Bu şikâyetler; ürün, fiyat, fiziki koşullar ve hizmet kalitesi olmak üzere dört ana temadan oluştuğu görülmüştür. Restoran işletmeleri ortaya çıkan şikâyet unsurları çerçevesinde iyileştirme yapmaları, gerekli önlemleri almaları, müşteri şikâyetleri dikkate alınarak buna göre ürün ve hizmet tasarımına gitmelidirler.

### Abstract

In this study, customer comments and complaints about Chinese restaurants operating in Istanbul were examined and it was aimed to determine customer complaint issues and to develop suggestions for solutions to businesses. For the purpose of the study, comments on Chinese restaurants in Istanbul on tripadvisor.com site were analyzed using qualitative research methods and content analysis techniques. It has been determined in which cases the complaints in the complainant comments are mainly concentrated under the themes. As a result of the survey, 39% of the comments made by the customers were found to be complaints. These complaints consist of four main themes: product, price, physical conditions and quality of service. Restaurant operators should make improvements in the frame of complaints, take the necessary precautions, and take into account customer complaints and design products and services accordingly.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [sibis@gelisim.edu.tr](mailto:sibis@gelisim.edu.tr) (S. İbiş)

**Makale Künyesi:** İbiş, S., Kızıldemir, Ö. & Çöp, S. (2019). İstanbul'daki Çin Restoranlarına Yönelik Yapılan Yorumların ve E-Şikâyetlerin Değerlendirilmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 505-521.

DOI:

\*\* Bu çalışma 1. Uluslararası Turizmde Yeni Trendler ve Yeni Jenerasyonlar Kongresinde bildiri olarak sunulmuştur.