



## Tripadvisor'da Yer Alan Yiyecek ve İçecek İşletmeleri Hakkındaki E-Şikayetlerin Değerlendirilmesi: Kapadokya Bölgesi Örneği\*\* (Evaluation of E-Complaints About Food and Beverage Enterprises in Tripadvisor: The Case of Cappadocia Region)

Nilüfer ŞAHİN PERÇİN<sup>a</sup> , \*Serkan YİĞİT<sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Nevşehir Hacı Bektaş Veli University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Nevşehir/Turkey

<sup>b</sup> Dokuz Eylül University, Seferihisar Fevziye Hepkon School of Applied Sciences, Department of Gastronomy and Culinary Arts, İzmir/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:08.09.2020

Kabul Tarihi:03.10.2020

### Anahtar Kelimeler

Yiyecek ve içecek işletmeciliği

Şikayet

Kapadokya

Tripadvisor

### Öz

Artan turizm hareketliliği ile birlikte günümüz turistleri daha fazla yeri görme ve deneyimleme arzusu içerisinde. Turistler bu arzularını giderebilmek adına sıklıkla internet üzerinden araştırmalar yaparak, yeni yerleri keşfetmektedirler. Turistler yeni yerleri araştırırken, sıklıkla turizm işletmeleri hakkında yorumları barındıran Tripadvisor isimli web sitesini kullanmaktadırlar. Bu site, daha önce turizm işletmelerini deneyimleyen kişilere yorum ve değerlendirme yapma olanağı sunmaktadır. Turistler Tripadvisor'a olumlu görüşlerin yanı sıra şikayet içerikli yorumlar da yapabilmektedirler. Bu şikayet içerikli yorumlar, turistlerin tercihlerinde etkin olabilmektedir. Bu çalışmanın amacı; Kapadokya bölgesinde yer alan birinci sınıf yiyecek ve içecek işletmeleri hakkında Tripadvisor üzerinden yapılan şikayet içerikli yorumları incelemek, sınıflandırmak ve şikayetlerle ilgili uygulayıcılara öneriler sunmaktır. Bu amaçla; Kapadokya bölgesinde yer alan yedi birinci sınıf yiyecek ve içecek işletmesi hakkında yapılan, 119 şikayet içerikli yorum incelenmiş, sınıflandırılmış ve öneriler sunulmuştur. Sınıflandırma işlemi nitel veri analizi programı ile kodlama yapılarak yapılmıştır. Yapılan kodlama işlemi sonucunda altı ana tema ve yirmi üç alt tema elde edilmiştir. Çalışmanın sonuç kısmında ise; şikayet içerikli yorumların yoğunlaştığı konular üzerinde değerlendirmeler yapılarak, öneriler geliştirilmiştir.

### Keywords

Food and beverage management

Complaint

Cappadocia

Tripadvisor

### Abstract

With the increasing tourism mobility, today's tourists desire to see and experience more places. Tourists often want to explore new places by searching on the internet in order to fulfill their desires. Tourists about new places often use the Tripadvisor website, which hosts reviews of tourism businesses. This site offers the opportunity to comment and evaluate people who have previously experienced tourism businesses. In this way, other tourists can decide faster based on real experiences. Tourists can write positive comments to Tripadvisor as well as complainant comments. These complaints can be effective in the preferences of tourists. The aim of this study; examine and categorize the complaints made by Tripadvisor about the first class food and beverage establishments in Cappadocia region which millions of tourists visited during the year. For this purpose, 119 complaints about seven first class food and beverage establishments in Cappadocia region were reviewed and classified. Classification process was done by coding with qualitative data analysis program. As a result of the coding process, six main themes and twenty-three sub-themes were obtained. In the conclusion part of the study; suggestions were developed by making evaluations on the subjects where complaints were concentrated.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: serkan.yigit@deu.edu.tr (S. Yiğit)

DOI: 10.21325/jotags.2020.747

\*\*Bu çalışma IV. Uluslararası Gastronomi Turizm Araştırmaları Kongresi'nde sözlü bildiri olarak sunulmuştur. Bildiri daha sonra makale için geliştirilmiştir