



Füzyon Mutfağına Yönelik Restoran Deneyimi Şikâyetlerinin İçerik Analizi Yöntemi ile İncelenmesi: Tripadvisor-İstanbul Örneği (Examination of Restaurant Experience Complaints Regarding Fusion Cuisine through Content Analysis: The Case of Tripadvisor-Istanbul)

* Ezgi ASLAN ÖZKALE^a 

^a Science Expert, Kocaeli/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 12.04.2021

Kabul Tarihi: 10.06.2021

Anahtar Kelimeler

Füzyon mutfak

Restoran deneyimi

Şikâyet

Tripadvisor

Öz

Günümüzde insanlar restoranları sadece açlık durumunu gidermek amacıyla değil aynı zamanda füzyon mutfak gibi farklı kültürlerle ait yiyecek ve içecekleri deneyimlemek amacıyla da kullanmaktadır. Araştırmanın amacı İstanbul'da faaliyet gösteren füzyon mutfağına sahip restoranlara ilişkin Tripadvisor'da yapılan müşteri şikâyetlerinin incelenmesi, şikâyetlere konu olan temaların belirlenmesi ve restoranlar için çözüm önerilerinin geliştirilmesidir. Araştırmanın alt amacı ise, yapılan şikâyetlerin cinsiyet ve ülke değişkenlerine göre dağılımının incelenmesidir. Araştırmada toplamda tespit edilen 1.140 adet şikâyet nitel araştırma yöntemlerinden içerik analizi yöntemi ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucuna göre şikâyetlerin ana ve alt temalara göre dağılıma bakıldığında; fiyatla (pahalı olması) ilgili şikâyetlerin ilk sırada yer aldığı, ikinci sırada personel (kaba olması) ile ilgili şikâyetlerin yer aldığı ve üçüncü sırada ise yiyecek ve içecekler (porsiyon miktarı) ile ilgili şikâyetlerin yer aldığı tespit edilmiştir. Ayrıca bu araştırmada fiyat ile ilgili şikâyetlere ek ücret ve ödeme sürecinde etik olmayan davranışlar, hizmet alanı ile ilgili şikâyetlere gürültü, menü ile ilgili şikâyetlere menüde etik dışı davranışlar ve personel ile ilgili şikâyetlere personelin etik dışı davranışları alt temaları eklenmiştir. Sonuçlar doğrultusunda, restoran yöneticilerine şikâyetlerin azaltılmasına yönelik önerilerde bulunulmuştur.

Keywords

Fusion cuisine

Restaurant experience

Complain

Tripadvisor

Abstract

Today, people utilize restaurants not only to assuage their hunger, but also to experience food and beverages from different cultures such as fusion cuisine. The aim of the research is to examine the customer complaints made on Tripadvisor regarding the fusion cuisine restaurants operating in Istanbul, to identify the themes that are the subject of the complaints and to develop solutions for the restaurants. The sub-purpose of the study is to examine the distribution of complaints made according to gender and country variables. A total of 1.140 complaints were analyzed using the content analysis technique, one of the qualitative research methods in the research. According to the results of the research; considering distribution of the complaints by main and sub-themes; it has been determined that complaints about price (being expensive) are in the first place, complaints about personnel (being rude) are in the second place, and complaints about food and drinks (the amount of the portion) are in the third place. Also, in this research, "surcharge" and "unethical behavior during to payment process", complaints about the price, "noise" complaints about the service area, "unethical behavior on the menu" complaints about the menu, and "unethical behavior of personnel" complaints about personnel sub-themes have been added. In the direction of the results, suggestions were made to the restaurant managers to decrease complaints.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: e.ezgi.aslan@gmail.com (E Aslan Özkale)

DOI:10.21325/jotags.2021.838