



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 2960-2973.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.519](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.519)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAřTIRMA MAKALESİ

şirince'de Faaliyette Bulunan Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Tripadvisor Yorumlarının İçerik Analizi

Dr. Öğr. Üyesi Ahu YAZICI AYYILDIZ, Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Aydın, e-posta: ayazici@adu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1301-2428>

Öz

Teknolojinin gelişmesiyle birlikte turizm sektöründe ve onun altında yer alan yiyecek ve içecek sektöründe tüketiciler satın alma kararı vermeden önce internet ortamında bilgi toplamaktadırlar. Çevrimiçi yorum sitelerinde yer alan tüketicilerin olumlu ve olumsuz yorumları karar verme ve satın alma davranışlarını etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı şirince'de faaliyette bulunan restoranlara ilişkin Tripadvisor'da yer alan olumsuz müşteri yorumlarını belirlemektir. Restoran işletmeleri için yapılan olumsuz yorumlar yemek, personel, fiyat, servis, atmosfer ve temizlik kriterlerine göre değerlendirilerek, içerik analizine tabi tutulmuştur. Restoran müşterilerinin en çok olumsuz yorum yaptığı kriterlerin yemek, servis ve fiyat olduğu ortaya çıkmıştır. Bu kriterlerin altında yer alan şikayetlerin yemeğin kötü ve lezzetsiz olması, soğuk servis edilmesi, servisin yavaş olması ve fiyatın pahalı olması nedeniyle ortaya çıktığı belirlenmiştir. Çalışma olumsuzlukların giderilmesi için restoran yöneticilerine öneriler ve ileride yapılabilecek çalışmalarla ilgili alternatiflerle sonlandırılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek ve İçecek İşletmeleri, Müşteri Şikayetleri, şirince.

Makale Gönderme Tarihi: 26.05.2020

Makale Kabul Tarihi: 04.07.2020

Önerilen Atıf:

Yazıcı Ayyıldız, A. (2020). şirince'de Faaliyette Bulunan Yiyecek ve İçecek İşletmelerinin Tripadvisor Yorumlarının İçerik Analizi, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2960-2973.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Content Analysis of Tripadvisor Reviews of Food and Beverage Companies Operating in Şirince

Assistant Prof. Dr. Ahu YAZICI AYYILDIZ, Adnan Menderes University, Faculty of Tourism, Aydın,
e-mail: ayazici@adu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1301-2428>

Abstract

With the development of technology, consumers gather information in the internet environment before making a purchase decision in the tourism sector and the food and beverage sector under it. The positive and negative comments of consumers on the online review sites affect the decision making and buying behavior. The purpose of this study is to determine the negative customer comments on Tripadvisor regarding the restaurants operating in Şirince. Negative comments made for restaurant businesses were evaluated according to the criteria of food, staff, price, service, atmosphere and cleanliness and subjected to content analysis. It has been revealed that the criteria that restaurant customers make most negative comments are food, service and price. It has been determined that the complaints under these criteria arise due to bad and unpleasant food, cold service, slow service and expensive price. The study was ended with suggestions for restaurant managers and alternatives for future work to eliminate the problems.

Keywords: Food and Beverage Business, Customer Complaints, Şirince.

Received: 26.05.2020

Accepted: 04.07.2020

Suggested Citation:

Yazıcı Ayyıldız, A. (2020). Content Analysis of Tripadvisor Reviews of Food and Beverage Companies Operating in Şirince, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 2960-2973.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.