



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(4): 3740-3753.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.588](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.588)

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



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Hijyen Restoranlar İçin Hala Bir Şikâyet Nedeni mi? Mersin'deki Alakart Restoranlara Yönelik Çevrimiçi Müşteri Şikâyetleri Üzerinden Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Ozan GÜLER, Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Mersin, e-posta: ozanguler@mersin.edu.tr
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0062-3983>

Fatma YAYLA, Yüksek Lisans Öğrencisi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, e-posta: ftmyyla@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7470-9798>

Öz

Restoran işletmeleri için hijyen her zaman için önemli konulardan birisi olmuştur. Bununla birlikte son 6 aydır dünya genelinde yaşanan Koronavirüs (Covid-19) salgını nedeniyle çok daha önemli bir konu haline gelmiştir. Hizmet kalitesinin önemli faktörlerinden birisi olan hijyen konusu gerek şikâyet yönetimi gerekse dışarıda yeme davranışları konusunda turizm alanyazınında sıklıkla ele alınan bir konudur. Çoğunlukla hizmetin tüm unsurlarıyla birlikte ele alınan bu konu, bu araştırma kapsamında tek başına ele alınmıştır. Tripadvisor.com internet sitesinde yer alan Mersin'deki alakart restoranlara yönelik çevrimiçi hijyen şikâyetleri üzerinden veri toplanmıştır. Ocak 2013 – Haziran 2020 arasında, Tripadvisor.com'da Mersin'de bulunan 22 Alakart restorana yönelik yapılan 1600 olumlu ve olumsuz yorum içerisinden, hijyen sorununu işaret eden 106 kişiden 141 yorum elde edilmiştir. Veriler, nitel araştırma yöntemlerinden betimsel analiz tekniği ile analiz edilmiştir. Elde edilen bulgular, hijyene yönelik müşteri şikâyetlerinin mikrobiyolojik hijyen ve ortak kullanım alanlarına yönelik hijyen boyutlarında yoğunlaştığını göstermektedir. En sık karşılaşılan şikâyet unsurları; “taze olmayan ürün kullanımı”, “kirli mekân”, “kirli eşyalar”, “kirli lavabo ve tuvalet” ve “servis ekipmanlarının kirliliği” şeklindedir. Ek olarak sunum ve personelden kaynaklı hijyen sorunları da ciddiye alınacak derecede yüksektir. Bu bulgular alanyazındaki önceki araştırma bulgularıyla benzeşmekle beraber, alakart restoranlar örnekleminde mikrobiyolojik hijyen yani gıda hazırlama sürecine yönelik hijyene dair sorunların daha baskın olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. Araştırma sonuçları restoran yöneticilerinin hijyeni, hizmet sürecinin tüm aşamaları için mutlak bir zorunluluk olarak görmeleri gerektiğini de ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Hizmet Başarısızlıkları, Müşteri Şikâyetleri, Restoran Hijyen Şikâyetleri, Tripadvisor.com

Makale Gönderme Tarihi: 18.06.2020

Makale Kabul Tarihi: 05.10.2020

Önerilen Atıf:

Güler, O. ve Yayla, F. (2020). Hijyen Restoranlar İçin Hala Bir Şikâyet Nedeni mi? Mersin'deki Alakart Restoranlara Yönelik Çevrimiçi Müşteri Şikâyetleri Üzerinden Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4): 3740-3753.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Does Hygiene Still a Reason For Complain at the Restaurants? A Research through Online Customer Complaints on the A La Carte Restaurants in Mersin

Assistant Prof. Dr. Ozan GÜLER, Mersin University, Faculty of Tourism, Mersin, e-mail: ozanguler@mersin.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0062-3983>

Fatma YAYLA, MSc. Student, Mersin University, Social Sciences Institute, Mersin, e-mail: ftmyyla@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-7470-9798>

Abstract

Hygiene has always been an important issue for restaurant businesses. However, due to the Coronavirus (Covid-19) outbreak experienced worldwide for the last 6 months, it has become a much more important issue. Hygiene, which is one of the important factors of service quality, is a subject that is frequently addressed in tourism literature, both in complaint management and eating out behaviors. Hygiene issue, often handled together with all the elements of the service quality, has been single-handedly examined within the scope of this research. Data were collected upon online hygiene complaints for à la carte restaurants in Mersin through Tripadvisor.com. Among the 1600 positive and negative comments made for 22 a la carte restaurants in Mersin on Tripadvisor.com between January 2013 and June 2020, 141 comments obtained from 106 people who pointed to the hygiene problem. The data were analyzed with the descriptive analysis technique under the qualitative research methods. Findings reveal that customer complaints about hygiene intensify in microbiological hygiene and hygiene dimensions for common use areas. The most common complaints are; "non-fresh product use", "dirty place", "dirty items", "dirty sink and toilet" and "dirty service equipment". In addition, hygiene problems arising from the service process and staff are also high enough to be taken seriously. Although these findings are similar to the previous research findings in the literature, it is seen that the microbiological hygiene, that is, the problems related to the food preparation process, are more dominant in the a la carte restaurants. The outcomes of the research also show that the restaurant managers should evaluate hygiene as an absolute must for all stages of the service process.

Keywords: Service Failures, Customer Complaints, Restaurant Hygiene Complaints, Tripadvisor.com

Received: 18.06.2020

Accepted: 05.10.2020

Suggested Citation:

Güler, O. and Yayla, F. (2020). Does Hygiene Still a Reason For Complain at the Restaurants? A Research through Online Customer Complaints on the A La Carte Restaurants in Mersin, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(4): 3740-3753.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.