



# Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 558-570.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.680](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.680)

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



## ARAşTIRMA MAKALESİ

### **Butik Otellerin Yiyecek ve İçecek Departmanlarına Yönelik E-Şikâyetlerin Analizi: Akyaka Yavaş Şehir (Cittaslow) Örneği**

Öğr. Gör. Hasan Önal ŞEYHANLIOğLU, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Doğubayazıt Ahmed-i Hani Meslek Yüksekokulu, Ağrı, e-posta: [hseyhanlioglu@agri.edu.tr](mailto:hseyhanlioglu@agri.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9056-5237>

#### **Öz**

Bu çalışmanın amacı Muğla ilinin Ula ilçesinde yer alan yavaş şehir merkezi Akyaka da faaliyet gösteren butik otel işletmelerindeki yiyecek-içecek departmanına yönelik e-şikâyetlerin incelenmesidir. Tripadvisor sitesinde yer alan butik otellere yönelik paylaşılmış bulunan 254 şikâyet, içerik analizine tabi tutulmuş ve öne çıkan şikâyetler içerik ve betimsel analiz yöntemiyle değerlendirilmiştir. Şikâyetlerini paylaşan tüketicilerin otellere “ortalama” ve “ok kötü” karşısında daha çok “kötü” değer atfettikleri araştırmanın başlıca sonuçlarındandır. Ayrıca şikâyete konu olan hizmetlerin de yer alan kahvaltı kalitesi, fiyat memnuniyetsizliği, yemek kalitesi, servis personeli memnuniyetsizliği ve restoran temizliği olduğu tespit edilmiştir. Bulgular çerçevesinde yavaş şehir merkezlerinde yer alan butik otellerde yiyecek içecek departmanının yetersiz kaldığı noktalar ve eksikliklerinin tespit edilmesi sonucunda kaliteyi artırma adına yapılması gerekenler ortaya koyulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Yiyecek İçecek Şikâyetleri, Yavaş Şehirler, Tripadvisor, Akyaka.

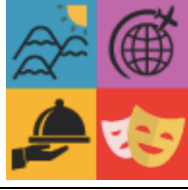
**Makale Gönderme Tarihi:** 06.01.2021

**Makale Kabul Tarihi:** 11.03.20201

#### **Önerilen Atf:**

Şeyhanlıoğlu, H. Ö. (2021). Butik Otellerin Yiyecek ve İçecek Departmanlarına Yönelik E-Şikâyetlerin Analizi: Akyaka Yavaş Şehir (Cittaslow) Örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 558-570.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



# Journal of Turkish Tourism Research

2021, 5(1): 558-570.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.680](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.680)

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



## RESEARCH PAPER

### **Analysis of E-Complaints Regarding Food and Beverage Departments of Boutique Hotels: Akyaka Cittaslow Example**

Lecturer Hasan Önal ŞEYHANLIOĞLU, Ağrı İbrahim Çeçen University, Doğubayazıt Ahmed-i Hani Vocational School, Ağrı, e-mail: [hseyhanlioglu@agri.edu.tr](mailto:hseyhanlioglu@agri.edu.tr)  
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9056-5237>

#### **Abstract**

The aim of this study is to examine the e-complaints against the food and beverage department of the boutique hotel enterprises operating in Akyaka, a slow city center in the Ula district of Muğla. The 254 complaints shared against boutique hotels on the Tripadvisor site were subjected to content analysis and the outstanding complaints were evaluated using content and descriptive analysis method. It is one of the main results of the research that the consumers who share their complaints attribute more "bad" value to "average" and "very bad" to hotels. In addition, it has been determined that the services subject to complaints are breakfast quality, price dissatisfaction, food quality, service personnel dissatisfaction and restaurant cleaning. Within the framework of the findings, the deficiencies of the food and beverage department and the deficiencies of the food and beverage department in boutique hotels located in slow city centers were determined, and the things to be done to increase the quality were revealed.

**Keywords:** Food and Beverage Complaints, Cittaslow, Tripadvisor, Akyaka.

**Received:** 06.01.2021

**Accepted:** 11.03.2021

#### **Suggested Citation:**

Şeyhanlioğlu, H. Ö. (2021). Analysis of E-Complaints Regarding Food and Beverage Departments of Boutique Hotels: Akyaka Cittaslow Example, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 558-570.  
© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.