



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2021, 5(1): 610-622.

DOI: [10.26677/TR1010.2021.683](https://doi.org/10.26677/TR1010.2021.683)

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



ARAşTIRMA MAKALESİ

Çevrimiçi Müşteri Yorumları: Tripadvisor'da Çorum Restoranları Üzerine İnceleme*

Dr. Öğr. Üyesi Salih Zeki ŞAHİN, Hitit Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Çorum, e-posta: salihzekisahin@hitit.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7304-3544>

Öz

Müşterilere sunulan yeme-içme deneyimlerine ilişkin yorum ve değerlendirmelerin sosyal ağlar üzerinden takip edilmesi, geri dönüşlere göre hizmetlerin şekillendirilmesi gibi çalışmalar önemini giderek artırmaktadır. Bu çalışmanın amacı, Çorum ilinde faaliyet gösteren restoranlar hakkında müşterilerin çevrimiçi değerlendirmelerini ortaya koymak; işletmelerin ürün, hizmet ve işletme gelişimleri ile müşteri memnuniyeti sağlanmasına katkıda bulunmaktır. Araştırma çalışması, nitel araştırmalar kapsamında olup içerik analizi yöntemi kullanılarak yapılmıştır. Araştırma evrenini, Tripadvisor internet sayfasında kayıtlı Çorum restoranları hakkında yapılan yorum ve değerlendirmeler oluşturmuştur. Yapılan incelemeler sonrasında, müşteriler tarafından yemek, hizmet, değer veya atmosfer açısından puanlama yapılmamış işletmeler kapsam dışı bırakılmıştır. Araştırmada; müşterilerin %68'inin Çorum restoranlarındaki yeme-içme deneyimlerinden memnun olduğu, geri kalanların ise deneyimlerini vasat ve olumsuz olarak değerlendirdikleri görülmüştür. Müşteri yorumlarında; yemeklere ilişkin yapılan değerlendirmelerde olumlu vurgular daha fazladır. Ancak hizmet ve değer açısından yapılan yorumlarda olumlu ve olumsuz vurguların birbirlerine yakın düzeyde olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, restoran işletmecilerinin müşterilerine olan hizmet, tutum ve yaklaşımlarında daha özenli ve müşteri beklentilerini dikkate almaları gerektiğini ortaya koymaktadır.

* Bu çalışma; 15-17 Ekim 2020 tarihlerinde, 4. Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi'nde, sadece özeti sunulan bildirinin, tam metnidir.

Anahtar Kelimeler: Gastronomi, Çevrimiçi Müşteri Yorumları, Tripadvisor, Restoran, Çorum.

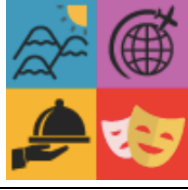
Makale Gönderme Tarihi: 03.01.2021

Makale Kabul Tarihi: 12.03.2021

Önerilen Atıf:

Şahin, S. Z. (2021). Çevrimiçi Müşteri Yorumları: Tripadvisor'da Çorum Restoranları Üzerine İnceleme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 5(1): 610-622.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

Online Customer Comments: A Review of Çorum Restaurants on Tripadvisor

Assistant Prof. Dr. Salih Zeki ŞAHİN, Hitit University, Faculty of Tourism, Çorum, e-mail: salihzekisahin@hitit.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7304-3544>

Abstract

Studies such as following up the comments and evaluations of the eating and drinking experiences offered to customers through social networks and shaping the services according to the feedbacks are getting more and more important. The aim of this study is to reveal the online evaluations of the customers about the restaurants operating in the province of Çorum and to contribute to the product, service and business development of the enterprises and to provide customer satisfaction. The research study is within the scope of qualitative research and has been done by using content analysis method. The research universe is composed of the comments and evaluations made about the Çorum restaurants registered on the Tripadvisor website. After examinations, businesses that were not scored by customers in terms of food, service, value or atmosphere were excluded. According to study; 68% of the customers were satisfied with their eating and drinking experiences in Çorum restaurants, while the rest evaluated their experiences as mediocre and negative. In customer comments; the positive emphasis is more in the evaluations about the meals. However, in the comments made in terms of service and value, it was observed that the positive and negative emphasis were close to each other. These results reveal that restaurant operators should be more attentive and take customer expectations into account in their service, attitude and approach to their customers.

Keywords: Gastronomy, Online Customer Comments, Tripadvisor, Restaurant, Çorum

Received: 03.01.2021

Accepted: 12.03.2021

Suggested Citation:

Şahin, S. Z. (2021). Online Customer Comments: A Review of Çorum Restaurants on Tripadvisor, *Journal of Turkish Tourism Research*, 5(1): 610-622.

© 2021 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.