



Restoranlara Yönelik Tripadvisor Yorumlarının İçerik Analizi Yöntemi İle Değerlendirilmesi: İstanbul Örneği (Content Analysis of Tripadvisor Reviews on Restaurants: A Case Study of Istanbul)

*Duygu YETGİN^a, Melis KEKÜÇ^b, Merve ŞAYİN^b

^a Anadolu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Eskişehir/Turkey

^b Anadolu University, Institute of Social Science, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:29.06.2020

Kabul Tarihi:22.09.2020

Anahtar Kelimeler

İçerik analizi

TripAdvisor

Restoran işletmeleri

İstanbul

Öz

Teknolojinin hızla gelişmesiyle birlikte insanların deneyimlerini paylaşmasına olanak sağlayan pek çok internet sitesi, uygulama ve sosyal medya kanallarının kullanımı gün geçtikçe artmaktadır. Sosyal paylaşım sitelerindeki değerlendirmeler bireylerin karar verme ve satın alma davranışlarını etkilediği gibi bahsi geçen restoranlar da olumlu veya olumsuz bir şekilde etkilenmektedir. Bu durumdan hareketle, çalışmada İstanbul'daki birinci sınıf restoranlara ilişkin Tripadvisor.com'da yer alan kullanıcı yorumlarının hangi konular üzerinde yoğunlaştığının içerik analiziyle değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla TripAdvisor sitesinde en yüksek puanlamaya sahip İstanbul'da bulunan ilk beş restorana yönelik 01.01.2018 – 29.06.2019 tarihleri arasında çeşitli dillerde yapılan 1269 kullanıcı yorumu incelenmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutulduktan sonra restoranları olumlu ya da olumsuz etkileyen değişkenler sınıflandırılarak oranları bulunmuştur. Araştırma sonucunda yorumların sırasıyla yemeklerin lezzeti, servis kalitesi, özenli ve ilgili personel alt temalarında yoğunlaştığı tespit edilmiştir

Keywords

Content analysis

TripAdvisor

Restaurant enterprises

Istanbul

Abstract

A great number of websites, applications, and social media channels enabling individuals to share their experiences have been started to be used with the rapid advancement of technology. Reviews on social networking sites have an effect on the decision-making and buying behaviors of individuals. Restaurant enterprises creating the subject of the study may also be affected by these reviews positively or negatively. Considering this situation, this study aimed to evaluate on which themes the user-reviews regarding the first-class restaurants in Istanbul within the Tripadvisor.com are focused through content analysis. For this purpose, 1269 user-reviews in various languages made between the dates of 01.01.2018 and 29.06.2019 regarding the top five restaurants in Istanbul that have the highest scores on Tripadvisor website were analyzed. The obtained data were put to content analysis. At the end of the research, it was determined that the reviews were mostly focused on the themes of taste, service quality, and meticulous and caring personnel, respectively. When the results of content analysis are generally evaluated, it is possible to say that restaurants in Istanbul have the features of meeting the expectations of customers and these expectations are met through a satisfaction above average. It is possible to say that these positive reviews shared regarding the restaurants in Istanbul will have an effect on potential customers

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: dyetgin@anadolu.edu.tr (D. Yetgin)

DOI: 10.21325/jotags.2020.650