



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

**TÜKETİCİLERİN DENİZ ÜRÜNLERİ TERCİHLERİ İLE RESTORAN MENÜLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI: BANDIRMA ÖRNEĞİ**

*Comparison of Consumers' Preferences of Sea Food And Restaurant Menus: The Case of Bandırma*

\* Enes GÜNDOĞDU

\*\* Lütfü BUYRUK

**ÖZET**

Restoran işletmelerinin menülerinde yer alan yiyecek-içeceklerle hizmet sundukları müşterilerinin beklentilerinin uyumlu olması, işletmelerin kârlılığı ve sürekliliği açısından bir gerekliliktir. Bu araştırmanın temel amacı, deniz ürünleri sunan restoranların tüketici tercihlerini ne ölçüde karşıladığını belirlemektir. Araştırma evreni olarak, yaklaşık 150.000 nüfuslu, Marmara Denizi'nin güney kıyısında yer alan, deniz ürünleri üretiminin ve tüketiminin yoğun olarak yapıldığı Bandırma şehri seçilmiştir. Nitel araştırma tekniklerinden yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi kullanılan, keşifsel ve betimsel tarzda desenlenen çalışma; deniz ürünleri sunan restoranlarda, deniz ürünleri tüketen yirmi beş katılımcıyla yürütülmüştür.

Araştırma sonucunda, katılımcıların en çok tükettiği balık türlerinin hamsi ve palamut; balık dışında en çok tükettikleri deniz ürünü türlerinin karides ve kalamar olduğu belirlenmiştir. En çok tercih edilen pişirme yöntemlerinin ise tava ve ızgara olduğu tespit edilmiştir. Yine, araştırma evrenindeki 9 adet restoranın menüleriyle tüketici beklentileri karşılaştırıldığında, bazı deniz ürünleri için birbirleriyle örtüşmediği bulgusuna ulaşılmıştır. Deniz ürünleri restoranlarının tüketicilerin kalite beklentilerini büyük ölçüde karşıladıkları, araştırma sonucu elde edilen diğer bir bulgudur.

**Anahtar Kelimeler:** Deniz ürünleri restoranları, Tüketici tercihleri, Menü, Bandırma Şehri

**ABSTRACT**

It is a necessity in terms of profitability and continuity that the food and beverages in the restaurant menus are compatible with the expectations of the customers they serve. The main purpose of this research is to determine the extent to which restaurants serving seafood meet consumer preferences. The city of Bandırma, located on the southern shore of the Marmara Sea with a population of approximately 150,000, where seafood production and consumption is concentrated, was chosen as the research universe. The study using semi-structured interview method, one of the qualitative research techniques, and patterned in an exploratory and descriptive manner, was conducted with twenty-five participants who consume seafood in restaurants serving seafood.

As a result of the research, it was determined that the fish species consumed the most by the participants were anchovy and bonito, and other than fish, the most consumed seafood species were shrimp and squid. It has been determined that the most preferred cooking methods are pan and grill. Again, when the menus of 9 restaurants in the research universe were compared with the consumer expectations, it was found that some seafood products did not match each other. Another finding obtained from the research is that seafood restaurants substantially meet the quality expectations of consumers.

**Keywords:** Seafood restaurants, Consumer preferences, Menu, Bandırma City



**Yayın Bilgileri**

Kabul tarihi:31.07.2021

Yayın tarihi: 16.08.2021

**İletişim Bilgileri**

\* gundogduenes10@gmail.com

\*\* buyruk@nevsehir.edu.tr



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

## 1. GİRİŞ

İnsanlık tarihinin başlangıcından beri en kolay elde edilen ve en çok tüketilen besinler su ürünleri olmuştur. Son yıllarda yapılan besin bileşenlerinin incelenmesi sonucunda insan sağlığı üzerindeki olumlu etkileri öğrenilen su ürünleri, günümüzde sağlık açısından önemli bir kaynak olarak değerlendirilmektedir (Turan, Kaya ve Sönmez, 2006: 505; Tatar, 1995: 169). İnsanların hayat standartlarının belirlenmesinde beslenme davranışlarının önemli bir etkisi vardır. Özellikle, insanların tükettikleri hayvansal protein miktarları bu konuda önemli bir ölçüt olarak kabul edilmektedir (Ercan ve Şahin, 2016: 51). Son dönemde hızla artan nüfus ve kaynakların hızlı bir şekilde tüketilmesi sebebiyle insanların beslenme standartlarında bir düşüş yaşandığı ve bu düşüşün en çok hayvansal kaynaklı protein alımında gerçekleştiği görülmektedir. Su ürünleri de içerdiği yüksek oranda protein miktarı ve kolay ulaşılabilir ve ucuz olması sayesinde bu eksikliğin giderilmesinde önemli bir rol oynayabilecek durumdadır. Ülkemizde su ürünleri talep ve tüketimini etkileyen; fiyat, tüketicinin ekonomik durumu, tüketici tercih ve alışkanlıkları, yaşanılan bölgenin sosyal ve ekonomik yapısı gibi birtakım faktörler bulunmaktadır (Çadır ve Duman, 2012: 62). Özellikle tüketim üzerinde etkili olan bu faktörler, bölgesel dalgalanmalara sebebiyet vermektedir.

İnsanların gitgide artan dışarıda yemek yeme olgusu, son dönemlerde yiyecek-içecek endüstrisinde büyük bir hacim artışına sebep olmuştur. Belirli bir ücret karşılığında tüketicilere ürün ve hizmet sunan yiyecek-içecek işletmeleri sayısındaki artış rekabet ortamını da güçlendirmektedir. Bu artışla birlikte işletmelerin tüketici beklentisini karşılamak ve memnuniyeti sağlamak için ürün ve hizmet kalitelerini yükseltmeleri gerekmektedir. Yiyecek- içecek endüstrisine dahil olan deniz ürünleri restoranları da artan rekabet ortamından etkilenmekte ve faaliyetlerine devam edebilmek için tüketicilerin deniz ürünleri tüketimi konusunda beklentilerini karşılamak durumundadırlar.

## 2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### 2.1. Tüketici Beklentisi, Tüketici Memnuniyeti ve Hizmet Kalitesi

Beklenti, tüketicinin kendisine sunulacak mal ve hizmetlerle ilgili, ne ile karşılaşacağına dair tahminleridir. Hizmet kalitesi açısından değerlendirildiğinde ise, tüketiciye sunulan mal ve hizmetten, onların elde etmeyi arzuladıkları fayda ve memnuniyet olarak tanımlanabilir (Sandıkçı, 2007: 62). Tüketici beklentilerini belirleyen faktörler ise; geçmiş deneyimler, reklam, kulaktan kulağa iletişim ve fiyat bilgisi olarak sıralanabilir (Parasuraman, Berry ve Zeithaml, 1991).



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

Tüketici memnuniyeti, rekabet ortamında faaliyet gösteren işletmeler için oldukça önemli bir konudur (Bilgin, 2017, s. 41). Memnuniyet, tüketiciye sunulan hizmet karşısında, hizmeti alan kişinin işletmeye karşı yaptığı bir değerlendirme ve duygusal tepkidir (Oliver, 2003: 37). Westbrook ve Oliver (1991) “tüketici memnuniyetini, belirli bir satın alma tercihiyle ilgili alım sonrasında yapılan değerlendirme yargısı” olarak ifade etmiştir.

Restoran işletmeleri, değişen tüketici davranışları ve piyasalarda yaşanan değişimle birlikte artan rekabet ortamına karşı koyabilmek, sürdürülebilirliğini sağlamak ve kar sağlamaya devam edebilmek için tüketici beklentilerini karşılamak ve memnuniyeti artırmak konusunda çalışmalar yapmalıdır (Barber, Goodman ve Goh, 2011: 330). Aynı zamanda tüketici memnuniyetinin artırılması için işletmelerin satın alma, hazırlama ve sunma gibi hizmet kalitesini yükseltmeye çalışmaları gerekmektedir. Ayrıca restoran işletmeleri, başarılı olabilmek için tüketicilerin değişen ve gelişen beklentilerini tahmin etmekle sorumludur (Bucak ve Turan, 2016: 289). Tüketici beklentilerinin sürekli değişkenlik göstermesi, üretim ve tüketimin aynı anda gerçekleşmesi, hizmetin dağıtım ve tüketiminde insan gücünün fazla olması nedeniyle hizmet aktarımı karmaşık hale gelmektedir ve bu da hizmet işletmeleri için tüketici memnuniyeti oluşturmayı daha zor hale getirmektedir (Ünal, Akkuş ve Akkuş, 2014: 28).

Hizmet kalitesi, beklenti ve algı kavramlarıyla ilişkilidir. Tüketici tarafından algılanan hizmet kalitesi, sunulan hizmet ile beklentilerin karşılaştırılmasının sonucudur (Aksu, Korkmaz ve Sünnetçioğlu, 2015: 8). Başka bir ifadeyle hizmet kalitesi, tüketicilerin, sunulan hizmetlerden beklentileri ile aldıkları hizmetlere yönelik değerlendirmeleri arasındaki farklılıktır (Bilgin, 2017: 35). Eğer alınan hizmet beklentilerin üstünde ise hizmet iyi bir şekilde sağlanmış olmakta, alınan hizmet ve beklentiler eşit durumda ise hizmet yeterli olmakta ve eğer alınan hizmet beklentileri karşılamamış ise hizmet kötü veya zayıf durumda gerçekleşmiş olmaktadır (Su, 2004: 392).

Restoran işletmelerinde karlılık sağlamak ve sürdürülebilirliği artırmanın doğru yolu müşteri memnuniyetini artıracak çalışmalar yapmaktır. Restoranlarda sunulan hizmetin kalitesi arttıkça tüketici memnuniyeti de artmaktadır. Bu durum tüketicinin restoranı tekrar ziyaret etme ve çevresine tavsiye etme ihtimalini yükseltmekte ve müşteri sadakatinin oluşmasında etkili olmaktadır (Tan, Oriade ve Fallon, 2014: 33). Chow, Lau, Lo, Sa ve Yun (2007) tarafından restoran işletmelerinde yapılan bir araştırmada, tüketicinin algıladığı hizmet kalitesi artış gösterdikçe, tüketicinin tekrar ziyaret etme davranışı gösterme potansiyelinin arttığı gözlemlenmiştir. Kim, Ng ve Kim’in (2009) yaptıkları bir çalışmada ise, restoranlarda müşteri memnuniyetiyle tüketicilerin tekrar ziyaret etme niyetleri doğru orantılı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Yüksel ve Yüksel (2002), hizmet kalitesinin önemini vurguladıkları çalışmalarında, yiyecek-içecek işletmelerinde müşteri memnuniyetinin oluşturulmasında hizmet kalitesinin yiyecek kalitesinden daha önemli olduğunu belirtmektedirler.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

## **2.2. Deniz Ürünleri Restoranları**

Deniz ürünleri restoranları ağırlıklı olarak sahil şehirlerinde, göl veya akarsu kıyılarında bulunmakla birlikte, deniz veya göl olmayan birçok şehir merkezinde de bu tür restoranlara rastlanılabilmektedir. Bu restoranların menülerini genellikle balık çeşitleri, soğuk mezeler, deniz mahsüllü ara sıcaklar ve salatalar oluşturmaktadır. Bazı işletmeler farklı tüketici beklentilerine cevap verebilmek için menülerine et ve tavuk ürünlerini de ekleyebilmektedir.

Bu işletmelerde salata ve mezeler büyük öneme sahiptir. Balık türleri ve diğer deniz ürünleri çeşitliliğinin fazla olması bu restoranlar için önemlidir. Pişirme yöntemlerine bakıldığında ise; ızgara, tava, fırın ve buğulamanın ön plana çıktığı görülmektedir (Yıldız, 2010: 29; Paça, 2019: 15).

## **2.3. Türk Mutfağında Su Ürünlerinin Yeri ve Beslenmedeki Önemi**

Bir toplumun yer aldığı coğrafi konum, o toplumun mutfak kültürünün oluşmasında en önemli faktörlerden biridir. Türk mutfağında deniz kültürünün oluşması da Türklerin Anadolu'ya gelerek, Akdeniz, Karadeniz ve Ege denizine komşu olmasından sonra gerçekleşmiştir. Bu yerleşme ile birlikte deniz kültürü Türk mutfağına girmiş ve bu sayede sağlıklı beslenme açısından Türk mutfağının önem kazanmasında etkili olmuştur (Bucak ve Taşpınar, 2014: 553). Ülkemizin üç tarafı denizlerle çevrili olduğundan, insan beslenmesi ve sağlığı açısından önemli bir faktör olan su ürünleri çeşitliği de oldukça fazladır. Ayrıca sahip olduğu gölleri, barajları ve akarsuları da bu çeşitliliği artırmaktadır (Akbay, Meral, Yılmaz ve Gözek, 2013: 2; Hecer, 2012: 46).

Geçmişten bugüne, Anadolu topraklarında yaşayan birçok toplum Türk mutfak kültürüne katkı sağlamıştır. Günümüzde Marmara ve Ege su ürünleri kültürünün oluşmasında Türk, Yahudi, Ermeni ve Rumların yemek alışkanlıklarının büyük bir etkisi vardır. Osmanlı dönemi mutfak kayıtlarında, uskumru, kalkan, sazan, lüfer, palamut, kılıç ve yılan balığı, ayrıca havyar ve lakerdadan bahsedilmektedir. Bunun yanı sıra balık çobası, balık tuzlama gibi yemeklerin yapıldığı ulaşılan bilgiler arasındadır (Akkor ve Çakmakçı, 2012).

Türk Mutfağı yörelere göre değişiklik göstermekle birlikte; birçok yörede et, sebze ve hamurdan yapılan yemekler sıklıkla tüketilmektedir. Deniz kıyısına yakın veya göl, baraj, akarsu gibi tatlı su kaynaklarının sık olduğu bölgelerde ise su ürünleri daha çok tüketilmektedir. Birçok yöreye özgü, o yörede en çok üretilen su ürünlerinden yapılan yemekler bulunmaktadır. Karadeniz bölgesinde en çok üretilen balık olan hamsiden yapılan “Hamsikuşu” yemeği, Ege Denizi’nde yakalanan topan kefalinin yumurtasıyla yapılan “mumlu kefal balığı havyarı”, Marmara Denizinde çokça yakalanan uskumru balığından yapılan “uskumru dolması”, Eğirdir Gölü’nün sazanından yapılan “sazan balığı dolması”,



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

Çanakkale’de yakalanan sardalya ile yapılan “tuzlu balık sardalya” gibi ürünler Türk mutfağının yöresel yemekleri arasındadır (Şengör ve Ceylan, 2018: 387).

Türk kültüründe su ürünleriyle ilgili birtakım gelenekler de bulunmaktadır. Örneğin; Osmanlı döneminde av yapılan sularda avlanan balıkların veya diğer su ürünlerinin tamamı avlayan kişiye ait olmamakta, avlar hangi deniz, göl ya da akarsuda avlanmış ise, yakalanan miktarın üçte biri bölgede yaşayan halka verilmekteydi. Bunun sebebi, av yapılan sulak alan avcıya ait değildir, bölgede yaşayan diğer insanlar da oradan faydalanmaktadır. Bu yüzden yerel halkın avda hakkının olduğu düşünülerek avın belli bir kısmı avcı tarafından halkın yetkilisine verilirdi. Bir başka gelenek ise; balığın yoğun olarak tüketildiği bölgelerde avlanan veya satın alınan balığın en büyüğü evin en yaşlı bireyine verilmektedir. Bu gelenek uygulanmadığı takdirde yaşlı kişiye saygınlık olarak algılanmaktadır (Bucak ve Taşpınar, 2014: 554).

Su ürünlerinin protein oranlarının oldukça yüksek olması, birçok aminoaside sahip olması, omega 3 ve 6 yağ asitleri ve mineral ve vitamin değeri açısından zengin olması, su ürünlerinin insan beslenmesindeki değerini ve önemini her zaman artırmıştır. Bunun yanında su ürünleri, iyot, fosfor, çinko gibi besin elementleri bakımından da oldukça zengindir (Akbay vd., 2013: 1; Terin, vd., 2016: 241; Şen ve Şahin, 2017: 34). Vücudumuz, insan sağlığı açısından pek çok yararı bulunan balık etinin %90’ını kullanabilmektedir. Ayrıca balık etinin yağ oranı kırmızı ete göre oldukça düşüktür. Bunun yanında balık eti insan vücudunun kış mevsiminde daha da artan A, B ve D vitamini ihtiyaçlarını da yüksek oranda karşılamaktadır (Şen, 2011: 8).

Su ürünleri, insanların sağlıklı beslenebilmesine yardımcı olan, sanayi sektörüne hammadde sağlayan ve bu sayede istihdam yaratan ve ayrıca yüksek ihracat potansiyeli sebebiyle özel bir öneme sahiptir (Dağtekin ve Ak, 2007: 12). Günümüzde gelişmiş toplumlardaki sağlıklı beslenme anlayışı oldukça önemli bir konuma gelmiştir. Bu anlayış içerisinde, özellikle çoklu doymamış yağ asitleri içeriklerinin yüksek olmasından dolayı balık ve diğer su ürünleri önemli bir konuma sahiptir. Gıda alanında çalışma yapan birçok araştırmacıya göre, insanların sağlıklı beslenebilmesi için su ürünleri tüketmesi gereklidir (Şengör ve Ceylan, 2018: 387).

Diğer ülkelerle karşılaştırıldığında ülkemizdeki balık tüketimi oldukça düşük seviyelerdedir. FAO kayıtlarına göre, dünyada kişi başı yıllık balık tüketimi 20.5 kg’dır (FAO, 2019). Balıkçılık ve Su Ürünleri Genel Müdürlüğü’nün yayınladığı istatistiklere göre ise ülkemizde bu oran 6.3 kg’dır (BSGM, 2020). Ülkeler arasında mutfak kültürü alışkanlıklarındaki farklılıklar, ülkemizde tüketicilerin balık tüketimi konusunda yeterince bilinçli olmaması ve yanlış avlanma ve av yasaklarına uymama gibi sebeplerle deniz ve iç sulardaki popülasyonda azalma, dünyadaki ve Türkiye’deki balık tüketim farkının sebeplerinden bazıları olarak



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

gösterilebilir (Şengör ve Ceylan, 2018: 388). Ayrıca ülkemizdeki mevcut tüketim de eşit bir dağılım göstermemektedir. Su ürünleri üretiminin yoğun olarak yapıldığı ve denize kıyısı olan Karadeniz, Akdeniz, Marmara ve Ege bölgelerinde tüketim seviyesi yüksekken, Doğu Anadolu, Güneydoğu Anadolu ve İç Anadolu bölgelerinde tüketim seviyesi düşüktür (Balık, Yardımcı ve Turan, 2013: 19).



**Şekil 1. Türkiye’de kişi başına ortalama su ürünleri tüketimi**

Kaynak: Türkiye İstatistik Kurumu (2019)

### 3. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Yerli ve yabancı literatürde tüketicilerin dışarda yemek yeme, su ürünleri tüketme alışkanlıkları, et ürünleri ve su ürünleri tercihleriyle ilgili pek çok araştırmaya rastlanmaktadır. Özdemir’in (2010) yaptığı bir çalışmaya göre, dışarıda yemek yemeye ilişkin tüketici karar süreci; “dışarıda yemek yemeye karar verme, yenecek yemeğe karar verme ve yemek yenecek restorana karar verme” şeklinde gerçekleşmektedir. Ertürk (2018) tarafından tüketicilerin restoran tercihlerinde etkili olan faktörleri tespit etmek ve bu kriterler ile demografik özellikler arasında belirli bir fark olup olmadığını ortaya koymak amacıyla yapılan çalışmada, tüketicilerin restoran seçerken göz önünde bulundurduğu kriterler sırasıyla; yemeklerin tadı, tuvaletlerin hijyenik olması, hizmet veren çalışanların davranışları, yemeklerin kalitesi ve tazeliği, ödenen paranın karşılığını vermesi, mutfağın ve üretilen ürünlerin hijyenik olması, ürün fiyatlarının pahalı olmaması, personelin kişisel bakımının iyi ve görünüşünün düzgün olması ve serviste kullanılan malzemelerin hijyenik olması araştırmaya katılanlar tarafından göz önünde bulundurulmuş 10 önemli kriterdir. Ayrıca belirlenen bu kriterlerin araştırmaya katılan kişilerin demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Tayfun ve Kara (2007) tarafından Ankara’daki birinci





*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

sınıf restoranlarda yapılan bir diğer çalışmada ise; fiziki özellikler, yiyecek kalitesi, hizmetin zamanında sunulması, personel tutumu ve ulaşım kolaylığı kriterleri tüketicilerin önemli bulduğu konular olarak tespit edilmiştir.

Konuyla ilgili bir diğer araştırma ise Karakaş, Bilgin ve Kınır (2017) tarafından Amasra'daki balık restoranları müşterilerine yapılmıştır. Bu çalışmaya göre tüketici kriterleri 5 faktör altında incelenmiş ve faktör yükü en yüksek çıkan ifadeler; "personelin özen ve dikkati, yiyeceklerin lezzeti, restoranın sıcaklığı-soğukluğu, restoranda çalınan müzikler ve restorana ulaşımın kolaylığı" şeklinde belirlenmiştir. Canoğlu ve Ballı (2017)'nin Adana'da yaptığı bir çalışmaya göre tüketicilerin kebab restoranı seçerken en çok göz önünde bulundurduğu faktörler; restorandaki yiyeceklerin tadı ve tazeliği, restoranın temizliği, alınan hizmetin ödenen paraya değmesi ve fiyatın uygunluğu olarak belirlenmiştir.

Bayraktar, Ergün ve Ayvaz'ın (2009) Ankara ve Çanakkale illerinde, 200 katılımcıyla yaptıkları bir çalışmaya göre; Ankara'da ankete katılanların %38'i kırmızı et ve Çanakkale'de ankete katılanların %34'ü balık eti tercihine ilk sırada yer vermişlerdir. Ankete katılanların ailelerinin il bazında ortalama aylık balık tüketim miktarlarına bakıldığında Ankara'da %57'sinin; Çanakkale'de ise %47'sinin 1 kg altında balık tükettiği ve toplamda %52'sinin su ürünleri tüketiminin 1 kg altında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca çalışmada ankete katılanlara balığı tükettikleri yerler de sorulmuş ve buna göre; Ankara'da katılımcıların sadece %14'ü evde, %26'sı restoranda, %28'i büfede (balık ekmek-fast food) ve %32'si ise hepsi olarak görüş bildirmişlerdir. Çanakkale il bazında ise %16'sı evde, %18'i restoranda, %32'si büfede ve %34'ü hepsi olarak tüketme yeri tercihinde bulunmuştur. Elde edilen bilgiler doğrultusunda, her iki ilde de katılımcıların ev dışında daha çok balık tüketmeyi tercih ettikleri tespit edilmiştir.

Orhan ve Yüksel (2010)'in Burdur'da yaptıkları çalışmada; katılımcıların %88'inin balık tükettiği ve balık tüketenlerin %39,8'i sağlıklı olmasını, %31,8'i damak tadını, %16'sı aile alışkanlığını, %15,6'sı ise diğer hayvansal besinlere göre ucuz olmasını tercih sebebi olarak belirtmişlerdir. Balık dışında deniz ürünleri tüketenlerin oranı ise %10,9 olarak bulunmuştur. Balık harici su ürünleri tüketenlerin oranları %71,4 midye, %39,3 karides, %25,0 kalamar, %7,1 ahtapot, %3,6 istakoz ve %3,6 yengeç olarak belirtilmiştir. Balık dışında su ürünleri tüketenlerin sayısının düşük olmasında en büyük etkenin alışkanlıkla ilgili olduğu belirtilmiştir.

Aynı şekilde Yüksel, Kuzgun ve Özer tarafından 2010 yılında Tunceli'de 348 kişiyle yapılan çalışmada; en beğenilen et türlerinin sırasıyla balık eti, kırmızı et ve tavuk eti olmasına karşın, en fazla tüketilen et türleri; kırmızı et, tavuk eti ve balık eti olarak bulunmuştur. Kişi başına düşen yıllık balık tüketimi 4,1 kg olarak hesaplanmıştır. İl genelinde en beğenilen türün doğal alabalık, en fazla tüketilen türün ise hamsi olduğu ve toplam 10 farklı türün



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

tüketildiği tespit edilmiştir. Bu türler sırasıyla, fırında, tavada, mangalda ve buğulama şeklinde pişirilerek tüketilmektedir.

Claret vd. (2012) tarafından İspanya’da deniz balıkları satın alan tüketicilerin tercihleri konusunda yaptıkları çalışmaya göre; deniz balıklarını seçerken tüketiciler için en önemli faktörler, menşe ülkesi (%42,96), ardından depolama koşulları (%20,58), fiyat (%19,13) ve elde etme yöntemi (%18,01) olarak tespit edilmiştir. Ayrıca tüketicilerin sadece bir kısmının (%19,6) yabani deniz balıkları yerine çiftlik deniz balıklarını tercih ettiği, ancak bu faktörün menşe ülkeye veya depolama koşullarına kıyasla göreceli öneminin çok düşük olduğu bulunmuştur. Bu sonuç, çoğu tüketici için vahşi deniz balıklarının hala çiftlik eşdeğerinden daha iyi bir genel kalite görüntüsüne sahip olarak algılandığına işaret etmektedir.

Cardoso vd. (2013) tarafından Avrupa’nın en önemli deniz ürünleri pazarlarından biri olan Portekiz hakkında daha derin bilgi sahibi olmak amacıyla 1083 kişiyle yapılan bir çalışmaya göre; katılımcıların %62,9’u çiftlik balıklarını, %29,3’ü ise av balıklarını tercih etmiştir. Ankete katılan Portekizli tüketiciler ayrıca yağlı balıklar için yağsız balıklardan daha yüksek bir tercih sergilemişlerdir (%57,3’e karşı %31,4). Tüketimi en çok tercih edilen balık şekilleri ise sırasıyla; bütün balık, balık biftek ve balık fileto olarak bulunmuştur. Katılımcıların %20’sinin haftada iki kez ve daha fazla balık tükettiği ve çipura ve somon türlerinin diğer türlere nispeten daha çok tüketildiği belirlenmiştir. Ayrıca katılımcıların tüketim sıklıkları ve tüketmeyi tercih ettikleri türler bölgelere göre farklılık göstermektedir. Örneğin kıyı bölgelerinde av balıkları tüketimi kıyıda uzak bölgelere göre daha fazla bulunmuştur.

Aydın ve Karadurmuş (2013) tarafından Trabzon ve Giresun illerinde yapılan bir çalışmada, katılımcıların en çok tükettiği et çeşidi %41 oranıyla su ürünleri olarak belirlenmiştir. Su ürünleri tüketenlerin %46’sı sağlıklı bulunduğu için, %34’ü ise lezzetli bulunduğu için tüketmektedir. Katılımcıların %50’sinin su ürünlerini balıkçı tezgahlarından, %26’sının ise seyyar satıcılardan temin ettiği belirlenmiştir. Katılımcıların en çok tükettiği balıklar hamsi ve istavrit balıklarıdır. Su ürünleri tüketim biçimleri olarak ilk sırada kızartma, ikinci sırada ise ızgarada pişirme yönteminin tercih edildiği sonucuna ulaşılmıştır.

Kormann Da Silva vd. (2015) tarafından Brezilya’nın Santa Catarina eyaletinde restoranlarda balıkların gastronomik kullanımı üzerine yapılan çalışmaya göre; bölgede 193 balık türü yakalandığı ve 62 türün restoran menülerinde yer aldığı, menülerde en çok yer alan türlerin ise sırasıyla somon, pisi balığı, levrek ve kefal olduğu belirlenmiştir. Ayrıca menülerde 12 farklı pişirme yönteminin yer aldığı, en çok tercih edilen pişirme yöntemlerinin ise ızgara ve kızartma olduğu bulunmuştur. Ayrıca somon ve pisi balığını ızgarada pişirme yönteminin neredeyse tüm menülerde yer aldığı belirlenmiştir. Elde edilen diğer bir sonuç ise, somon balığının ithal edilmesine rağmen araştırma yapılan 152 restoranın neredeyse tamamının menüsünde bulunduğu, fakat bölgede en çok yakalanan balık





*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

türlerinden biri olmasına rağmen sardalyanın sadece restoranların %19'unun menüsünde bulunduğudur.

Odabaşı tarafından 2016 yılında Diyarbakır'da 516 katılımcıyla yapılan bir çalışmada, tüketicilerin en çok sırasıyla kanatlı eti, kırmızı et ve su ürünleri tükettikleri, kişi başı yıllık balık tüketiminin 12,2 kg olduğu; en fazla tüketilen balık türlerinin hamsi ve alabalık olduğu, katılımcıların %84,5'inin balığı taze olarak, %15'inin konserve vb. olarak tükettikleri belirlenmiştir. Tüketim tercihi ise daha çok kızartma ve fırında pişirme yöntemidir.

Şen ve Şahin (2017)'in Mersin kent merkezinde balık eti tüketim tercihlerinin belirlenmesine yönelik yaptıkları çalışmada, katılımcıların en beğendiği et türleri; kırmızı et (%44), balık eti (%38) ve tavuk eti (%18) olarak saptanmıştır. Ancak en az tüketilen et türünün balık eti (%19) olduğu görülmüştür. Ulaşılan oranlar incelendiğinde, tüketicilerin balık etini beğendikleri; ancak bu beğenin tüketime yansımadağı görülmektedir.

Bolat ve Cevher (2018)'in Konya'da 424 kişiyle yaptığı çalışmaya göre; katılımcıların %12'si balık tüketmekte, %81'i balığı lezzetli ve besleyici olması nedeniyle tercih etmekte, en çok tüketilen balık çeşidi %45 oranla hamsi olmakta ve en çok tercih edilen pişirme şekli ise %60 oranla kızartma olmaktadır. Katılımcıların birçoğunun (%77) ise balık tüketmeyi tercih ettikleri yer ev ortamıdır.

Seul Kang vd. (2019) tarafından Kore'nin Busan kentinde 251 katılımcıyla deniz ürünleri yemeklerini farklı demografik özelliklere (yaş, cinsiyet) göre analiz etmek amaçlı yapılan çalışmada, demografik özellikler ile deniz ürünü tüketimi arasındaki fark ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda 20'li yaşlardaki katılımcıların somon, suşi ve karides ile temsil edilen modağa uygun yemek kültürünü kabul ettiği ve 30'lu yaşlarda da benzer bir eğilimin olduğu tespit edilmiştir. 40'lı yaşların ton balığı restoranları gibi işletmelerde deniz ürünleri yemeklerine daha yüksek harcama yapma eğiliminde olduğu, 50'li ve 60'lı yaşlardakilerin ise ızgara balık, kızarmış balık ve çiğ balık restoranları tarafından temsil edilen muhafazakar tüketim eğilimi gösterdiği belirlenmiştir. Cinsiyet analizinde, erkek katılımcılar ızgara yılan balığı hakkında kadınlardan daha yüksek frekansa sahiptir. Gelecekte, deniz ürünleri yemek pazarının, yeni bir yemek pazarı olarak sınıflandırılabilir suşi, somon ve karides yemeklerinin genişlemesiyle yeniden düzenleneceği de çalışmada belirtilmiştir.

Karakaya, Sökmen ve Kırıcı (2020) tarafından Erzincan'da yapılan çalışmaya göre; araştırmaya dahil olan 294 kişiden %10,9'unun balık eti tükettiği, tüketimin daha çok kış aylarında ve 15 günde bir olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hamsi, tüketimi en çok tercih edilen balık türü, tavada pişirme yöntemi de en çok tercih edilen pişirme yöntemi olarak



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

bulunmuştur. Katılımcıların %83'ünün aylık balık tüketimi 1-3 kg, %17'sinin ise 4-6 kg olarak tespit edilmiştir.

Nwokorie ve Kwusi (2020) tarafından restoranlarda yemek servisi için buharda pişirme yöntemlerine tabi tutulabilecek uygun balıkları belirlemek amacıyla 27 kişiyle Nijerya'da yürütülen çalışma sonuçlarına göre; üç farklı balık türüne üç farklı buharda pişirme yöntemi uygulanmış ve kullanılan buharda pişirme yöntemleri ile numuneler arasında anlamlı bir fark olmadığı belirlenmiştir.

Yerli literatürdeki çalışmalar değerlendirildiğinde, ülkemizde en çok tercih edilen ve tüketilen deniz balığı türünün hamsi olduğu görülmektedir (Erdal ve Esengül, 2008; Adıgüzel vd., 2009; Çadır ve Duman, 2013; Balık vd., 2013; Güngör, 2014; Temel ve Uzundumlu, 2014; Abdikoğlu vd., 2015; Yavuz vd., 2015; Karakaya ve Kırıcı, 2016; Bashimov, 2017; Sağlam ve Samsun, 2018; Baydede, 2018; Bolat ve Cevher, 2018; Bayraktar vd., 2019 Karakaya vd., 2020). En çok tüketilen tatlı su balığı türü ise alabalıktır (Özkan vd., 2006; Şen vd., 2008; Orhan ve Yüksel, 2010; Nalinci, 2013; Güngör, 2014; Çiçek vd., 2014; Çelik, 2014; Yavuz vd., 2015; Odabaşı, 2016; Erümit, 2016; Terin vd., 2016).

Adıgüzel vd., (2009), Arslan ve İzci (2016), Karakaya vd. (2020)'nin çalışmalarına göre tüketicilerin en çok tavada pişirme yöntemini, Ercan ve Şahin (2016), Karakaya ve Kırıcı (2016) ve Sağlam ve Samsun (2018)'un çalışmalarına göre katılımcıların en çok fırında pişirme yöntemini; Sarı vd. (2000), Çolakoğlu vd. (2006), Şen vd. (2008), Yüksel vd. (2010), Çadır ve Duman (2013), Çaylak (2013), Güngör (2014), Bashimov (2017), Bolat ve Cevher (2018)'in çalışmalarına göre tüketicilerin en çok kızartma yöntemini, Bayraktar vd. (2019)'nin çalışmasına göre tüketicilerin en çok ızgarada pişirme yöntemini, Balık vd. (2013)'nin Fatsa ve Aybastı ilçelerinde yaptıkları çalışmaya göre, Fatsa'da tüketicilerin en çok buğulama yöntemini, Aybastı'da ise en çok ızgara yöntemini tercih ettikleri belirlenmiştir.

#### **4. AMAÇ ve YÖNTEM**

Araştırmanın amacı, tüketicilerin deniz ürünleri tercihleriyle deniz ürünleri sunan yiyecek-içecek işletmelerinin menülerinin karşılaştırılarak, bu alanda faaliyet gösteren işletmelerin tüketicilerin tercih ve beklentilerine ne oranda cevap verebildiğini görmek ve tüketicilerin deniz ürünleri restoranlarına ne sıklıkla gittiğini, en çok hangi deniz ürünlerini ve hangi tür pişirme yöntemlerini tercih ettiklerini ve bu restoranlarda sunulan ürünlerin tüketicilerin arzu ettikleri kalitede olup olmadığını belirlemektir.

Bandırma'da otel bünyelerinde hizmet veren restoranlarda dahil olmak üzere, toplam 9 adet deniz ürünü restoranı bulunmaktadır. Nüfusunun yüksek olması, denize kıyısı olması ve



## *Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

deniz ürünleri üretiminin yapılması göz önüne alındığında 9 adet deniz ürünleri restoranının Bandırma'da yaşayan insanlar için yeterli olup olmadığı merak konusu olmuştur.

Çalışma, nitel araştırma yöntemiyle yapılmış, keşifsel ve betimsel tarzda desenlenmiştir. Nitel araştırma; insanın kendi potansiyelini anlaması, insanların yaşam tarzlarını, davranışlarını, toplumsal değişmeyi anlamaya çalışması ve yapı ve sistemlerin derinliklerini keşfetmek için tasarladığı bilgi üretme biçimlerindedir (Özdemir, 2010: 325; Baltacı, 2019: 370). Nitel araştırmalarda çıktılardan çok süreçle ilgilenilmektedir. Bundan dolayı anlamlar önem arz etmektedir (Altunay, Oral, Yalçınkaya, 2014: 64). Aynı zamanda nitel araştırma, sorgulayıcı, yorumlayıcı ve problemin doğal ortamındaki halini anlamaya çalışan bir yöntemdir (Baltacı, 2019: 369).

### **4.1. Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Bandırma ilçesinde yaşayan kişiler oluşturmaktadır. Bandırma, Balıkesir il sınırlarında yer alan ve Marmara Denizi'ne kıyısı olan 150.000 nüfuslu bir sahil şehridir. Deniz ürünleri avcılığının ve yetiştiriciliğinin yapıldığı şehirde, ağırlıklı olarak; hamsi, palamut, sardalye, kolyoz, istavrit, levrek, mezigit, lüfer ve uskumru gibi balık türleri avlanmaktadır. Ayrıca Kuşgölü'nde sazan, yayın, çapak, turna ve yılan balığı gibi tatlı su balıkları avlanmaktadır. İlçe merkezinden Avrupa ve Uzakdoğu ülkelerine dondurulmuş balık, ıstakoz, karides, midye, yengeç gibi kabuklu su ürünleri ihracı da yapılmaktadır.

Araştırmanın örneklemini ise, Bandırma'da deniz ürünleri sunan restoranlarda, deniz ürünleri tüketen kişiler oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlerken amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yöntemine göre hareket edilmiştir. Ölçüt örnekleme, "örneklemin problemle ilgili olarak belirlenen niteliklere sahip kişiler, olaylar, nesnelere ya da durumlardan oluşturulması" yöntemidir (Büyüköztürk, 2012: 11). Ölçüt, araştırmacı tarafından oluşturulabildiği gibi, daha önceden hazırlanmış ölçütler listesi de kullanılabilir (Baltacı, 2018: 254). Araştırmacılar tarafından belirlenen örneklem ölçütünü, en az 3 yıldır Bandırma'da yaşayan ve deniz ürünleri sunan bir işletmede deniz ürünü tüketen müşteriler oluşturmaktadır.

### **4.2. Verilerin Toplanması**

Nitel araştırmalarda genellikle gözlem, görüşme, doküman analizi ve söylev analizi gibi nitel teknikler kullanılır. Bu çalışmada görüşme tekniği kullanılmıştır. Görüşme; araştırmacı ile araştırmaya katılan kişi arasında geçen kontrollü ve amaçlı sözel iletişim biçimidir (Türnüklü, 2000: 544). Görüşme tekniklerinden yarı-yapılandırılmış görüşme bu çalışma için uygun bulunmuştur. Yarı-yapılandırılmış görüşme diğer görüşme tekniklerine göre daha esneklerdir. Araştırmacı görüşme sorularını önceden hazırlar ve gerekli durumlarda görüşmenin akışına bağlı olarak alt sorular ekleyerek veya görüşmecinin daha önceki sorulara verdiği



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

yanıtlardan istediği bilgiye ulaştıysa bir ya da birkaç soruyu formdan çıkararak görüşmeye yön verebilir. Bu şekilde, yarı-yapılandırılmış görüşme tekniğiyle planlanmamış ve derinlemesine bilgi elde edilebilir. Bu yöntemin araştırmacıya sunduğu en önemli kolaylıklardan biri, araştırma konusunda nitelikli ve derinlikli veri sağlamasıdır (Yıldırım ve Şimşek, 2013; Türnüklü, 2000: 547).

Konuyla ilgili yapılan alanyazın taraması sonunda hazırlanan deneme amaçlı görüşme formunda tüketicilerin deniz ürünleri tercihlerini belirlemeye yönelik 6 soru yer almıştır. Hazırlanan görüşme formu yapılan pilot görüşme ve alanda uzman 3 kişinin görüşleri alındıktan sonra, 2 sorunun çalışmanın sınırlılıkları dışında kaldığı tespit edilerek formdan çıkarılmış ve (1) “Restoranlarda ne sıklıkla deniz ürünü tüketirsiniz?”, (2) “Bir restorana gittiğinizde hangi tür deniz ürünlerini tüketmeyi tercih edersiniz, sebebi nedir?”, (3) “Tükettiğiniz deniz ürünlerini hangi tür pişirme yöntemiyle tercih edersiniz?” ve (4) “Restoranlarda tükettiğiniz deniz ürünlerinin arzu ettiğiniz kalitede sunulduğunu düşünüyor musunuz?” sorularıyla yarı-yapılandırılmış görüşme formuna son hali verilmiştir.

Bandırma’da bulunan ve deniz ürünleri sunan 9 restoran tespit edilmiş ve araştırmacılar tarafından bu restoranların tamamına gidilip çalışmadan bahsedilerek menüleri talep edilmiştir. Talep doğrultusunda menülerini paylaşmayı kabul eden restoran işletmecilerinden görüşmeleri restoranlarında yapmak için izin istenmiş ve randevu verilen günde tekrar bu restoranlara gidilerek görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşmeler, restorana gelen müşterilere araştırmanın tanımı yapılarak amaçlarından bahsedildikten ve ses kaydı için izin alındıktan sonra gönüllü olarak çalışmaya katılmak isteyen müşterilerle yapılmıştır. Görüşmeler yapılırken katılımcıların cevapları araştırmacılar tarafından not alınmış ve ses kaydı için uygun ortam oluşturularak ses kayıt cihazıyla kaydedilmiştir. Ortalama 7 dakika süren ve 25 kişiyle yapılan yarı-yapılandırılmış görüşmeler sonucunda, örneklem sayısının belirlenmesinde verilerin olgunluğu karar verme ölçütü olarak kullanılmış, katılımcıların verdikleri cevaplar birbirini tekrarlamaya başlayınca, görüşmelere bir süre daha devam edilmiş ve son verilmiştir. Araştırmaya katılmaya istekli olmayan hiç kimse, örnekleme dâhil edilmemiştir.

### **4.3. Verilerin Analizi**

Alan araştırması sonucu elde verilerin analizinde, içerik analizi tekniği kullanılmıştır. “İçerik analizinde temel amaç, toplanan verileri açıklayabilecek kavramlara ve ilişkilere ulaşmaktır” (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 227). İçerik analizinde toplanan veriler derinlemesine analiz edilir ve bu sayede daha önceden belirli olmayan tema ve boyutlar ortaya konur. Kodlama yöntemiyle verilerin içinde bulunan kavramlar ve bu kavramlar arasındaki bağlantılar keşfedilir (Yıldırım ve Şimşek, 2013: 228). Kodlama, verinin çeşitli yönlerini belirleyerek, küçük parçalar halinde işaretlemek veya etiketlemektir (Çelik vd., 2020: 385).



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

Toplanan veriler araştırmacı tarafından farklı zamanlarda birkaç kez okunduktan sonra bilgisayar ortamına aktarılmış ve bir kodlama programı yardımıyla kodlanarak, kod ve temalar oluşturulmuştur. Oluşturulan kod ve temalar birçok kez okunmuş ve verilerin anlamlı olup olmadığı test edilmiştir. Kodlar üzerinde yapılan son düzenlemelerden sonra, veriler kodlama üzerine eğitim almış başka bir kodlayıcıya gönderilmiştir. Araştırmacıdan bağımsız bir şekilde kod ve temalar ortaya koyan diğer kodlayıcının kodlarıyla araştırmacının kodları güvenilirliği sağlamak amacıyla karşılaştırılmıştır. Güvenirliği belirlemek amacıyla Cohen Kappa katsayısı formülü kullanılmış ve kullanılan formüle göre çıkan sonuç 0.74 olarak tespit edilmiştir. Landis ve Koch'un (1977) Cohen Kappa katsayısı için önerilen uyum düzeylerine göre (0.61-0.80, "iyi düzeyde uyum") elde edilen sonuç güvenilirliği sağlamaktadır.

## 5. BULGULAR

Çalışma örneklemini 25 kişiden oluşmakta ve katılımcılar cinsiyetlerine göre 12 kadın 13 erkek olarak ayrılmaktadır. Katılımcıların yaşları 19 ve 57 arasında değişmekte ve öğrenim durumları; en çok lisans 10 kişi, daha sonra eşit bir şekilde ön lisans, lise ve ilkokul 4'er kişi, yüksek lisans 2 kişi ve ortaokul 1 kişi şeklinde bulunmuştur.

**Tablo 1: Katılımcıların demografik bilgileri**

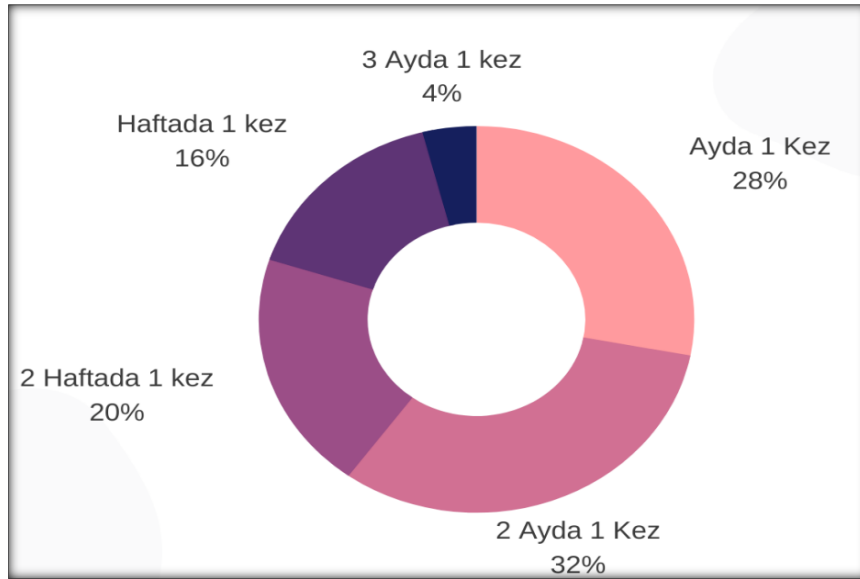
	Değişken	Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	12	48
	Erkek	13	52
Yaş	18-32	11	44
	33-46	10	40
	47-60	4	16
Öğrenim Durumu	İlkokul	4	16
	Ortaokul	1	4
	Lise	4	16
	Ön Lisans	4	16
	Lisans	10	40
	Yüksek Lisans	2	8



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

Katılımcıların “Restoranlarda ne sıklıkla deniz ürünü tüketirsiniz?” sorusuna verdikleri yanıtlar sırasıyla şu şekildedir; 8 kişi 2 ayda 1 kez, 7 kişi ayda 1 kez, 5 kişi 2 haftada 1 kez, 4 kişi haftada 1 kez ve 1 kişi 3 ayda 1 kez yanıtını vermiştir. Şekil 2’de elde edilen sonuç grafik olarak sunulmuştur.



**Şekil 2. Katılımcıların restoranlarda deniz ürününün tüketme sıklıkları**

Katılımcıların “Bir restorana gittiğinizde hangi tür deniz ürünlerini tüketmeyi tercih edersiniz, sebebi nedir?” sorusuna verdikleri yanıtlar sırasıyla; 14 kişi hamsi, 8 kişi palamut, 5 kişi sardalya, 5 kişi istavrit, 5 kişi levrek, 5 kişi çinekop, 5 kişi barbun, 4 kişi çipura, 4 kişi somon, 3 kişi lüfer, 2 kişi mezgıt yanıtını vermiş, balık dışında katılımcıların tükettikleri deniz ürünleri ise; 15 kişi karides, 11 kişi kalamar, 4 kişi midye ve 4 kişi ahtapot yanıtını vermiştir. Araştırmaya katılan kişiler bu soruya birden fazla deniz ürünü türü söyleyerek cevap vermiştir.

Araştırmacılar görüşmelere başlamadan önce katılımcılardan en çok tükettikleri deniz ürünleri türünü ilk sırada söylemelerini istemiş ve buna göre; 10 kişi en çok hamsi balığını, 4 kişi palamut, 3 kişi levrek, 2 kişi istavrit, 2 kişi barbun, 1 kişi çinekop, 1 kişi mezgıt, 1 kişi somon ve 1 kişi sadece balık dışındaki deniz ürünlerini tükettiğini belirterek en çok karides tükettiği cevabını vermiştir. Sorunun ikinci kısmına verilen cevaplar ise; 8 kişi “lezzetli buluyorum”, 7 kişi “seviyorum”, 4 kişi “alışkanlık”, 3 kişi “seviyorum ve lezzetli buluyorum”, 3 kişi de “ucuz olduğu için” yanıtını vermiştir.





*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

**Tablo 2. Katılımcıların en çok tercih ettikleri deniz ürünleri ve tüketim sebepleri**

<b>Değişken</b>	<b>Frekans</b>	<b>%</b>
Hamsi	10	40
Palamut	4	16
Levrek	3	12
İstavrit	2	8
Barbun	2	8
Çinekop	1	4
Mezgit	1	4
Somon	1	4
Karides	1	4
Lezzetli	8	32
Seviyorum	7	28
Alışkanlık	4	16
Seviyorum ve lezzetli	3	12
Ucuz	3	12



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*



**Şekil 3. Katılımcıların en çok tükettiği ürünlerden oluşan kelime bulutu**

Katılımcıların “Tükettiğiniz deniz ürünlerini hangi tür pişirme yöntemiyle tercih edersiniz?” sorusuna verdiği yanıtlar ise; 20 kişi tava, 14 kişi ızgara, 9 kişi fırın ve 1 kişi buğulama olarak yanıt vermiştir. Araştırmacılar tarafından en çok tercih ettikleri pişirme yöntemini söylemeleri katılımcılardan istendiğinde ise; 12 kişi tava, 8 kişi ızgara, 4 kişi fırın ve 1 kişi buğulama yöntemini en çok tercih ettiğini belirtmiştir (Tablo 3).

**Tablo 3. Tüketicilerin tercih ettikleri pişirme yöntemleri**

Değişken	Frekans	%
Tava	12	48
Izgara	8	32
Fırın	4	16
Buğulama	1	4

Araştırmaya dahil edilen 9 restoranın menüsü ve katılımcılardan elde edilen veriler karşılaştırıldığında ortaya çıkan sonuçlar şu şekildedir; tüketicilerin en çok tercih ettiği ürün olan hamsi ve pişirme yöntemi ise tavadır; “hamsi tava” 9 restorandan 8’inin menüsünde bulunmaktadır. Bu ürün açısından yapılan değerlendirmede, Bandırma’da deniz ürünü sunan restoranların tüketici beklentisini karşıladığı söylenebilir.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

En çok tercih edilen pişirme yöntemlerinden bir diğeri olan ızgara ve en çok tercih edilen balık “hamsi ızgara” şeklinde 5 restoranın menüsünde bulunmaktadır. Bu durumda “hamsi ızgara” ürünü için tüketici beklentilerinin orta yeterlilikte karşılandığı söylenebilir. İkinci en çok tüketimi tercih edilen ürün ise palamut balığıdır. Bu ürün yalnızca 2 restoranın menüsünde “palamut tava” şeklinde bulunmaktadır. Bu ürün açısından yapılan değerlendirmede ise, restoranların tüketici beklentilerini karşılayamadığı sonucu ortaya çıkmaktadır. “Palamut ızgara” ürünü de yalnızca 2 restoranın menüsünde bulunmakta ve aynı şekilde bu ürün için de tüketici beklentisinin karşılanamadığı sonucu ortaya çıkmaktadır.

Ayrıca görüşmelerin akışına göre, balık dışında en çok hangi deniz ürünlerini tüketmeyi tercih ettikleri sorulan katılımcılardan 15’i karides güveç, 10’u kalamar tava tüketmeyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir. Restoranların tamamının menüsünde karides güveç ve kalamar tava ürünleri bulunmaktadır. Bu ürünler açısından yapılan değerlendirmeye göre, restoranların tüketici beklentilerini karşıladığı söylenebilir. Araştırmaya dahil olan restoranların menülerinde yer alan deniz ürünleri ve pişirme yöntemleri Tablo 4’de gösterilmiştir.

Restoran menülerinde sunulan deniz ürünleri incelendiğinde, katılımcılarla yapılan görüşmeler sonucunda dile getirilmeyen bazı balık türü ve yemeğin menülerde yer aldığı görülmektedir. Tüketiciler tarafından ismi zikredilmeyen ancak menülerde yer alan balık türleri arasında tekir, gümüş, dil, fener ve orkinos sayılabilir. Yine pişirme veya sunum teknikleri farklılık arzeden, katılımcıların dile getirmediği ancak menülerde yer alan ürünler arasında karides güveç, ahtapot söğüş, karides kokteyl, ahtapot salata, balık köftesi, sütü levrek, tuzda balık, uskumru kuki dikkatleri çekmektedir.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

**Tablo 4. Çalışmaya dahil edilen restoranların menülerinde yer alan deniz ürünleri ve pişirme yöntemleri**

<b>Restoran Menüleri</b>	<b>Sunulan Deniz Ürünleri</b>	<b>Pişirme Yöntemleri</b>
Menü 1	Çinekop – Hamsi – İstavrit – Mezgit – Çupra – Levrek – Somon – Kalamar – Karides Güveç	Tava - Izgara
Menü 2	Çupra – Levrek – Hamsi – İstavrit – Kalamar – Karides Güveç	Tava - Izgara
Menü 3	Levrek – Çupra – Somon – Kalamar – Karides Güveç – Somon Füme – Ahtapot Söğüş – Karides Kokteyl	Tava - Izgara
Menü 4	Günün Balığı – Fırında Tuzda Balık – Balık Buğulama – Kalamar – Karides Güveç – Ahtapot Salata – Lakerda	Tava – Izgara - Buğulama
Menü 5	Orkinos – Uskumru – Tekir – Gümüş – Sardalya – Hamsi – İstavrit – Somon – Çipura – Levrek – Lüfer – Çinekop – Palamut – Fener – Mezgit – Dil – Barbun – Balık Kokoreç – Balık ve Patates – Balık Kavrma – Deniz Ürünleri Kavrma – Midye Tava – Karides Güveç – Kalamar Tava	Tava – Izgara - Buğulama
Menü 6	Mevsim Balıkları – Soslu Hamsi – Soslu Sardalya – Ahtapot Salata – Karides Söğüş – Uskumru Kuki – Levrek Turşu – Lakerda – Karides Tereyağlı – Karides Güveç – Kalamar – Balık Köftesi – Hamsi Mücver	Tava – Izgara – Fırın - Buğulama
Menü 7	Fener – Hamsi – Orkinos – İstavrit – Barbun – Hamsi – Güveç Karides – Karides – Söğüş Karides – Kalamar	Tava – Izgara - Fırın
Menü 8	Hamsi – Mezgit – İstavrit – Izgara – Izgara – Orkinos – İspendek Levrek – Uskumru – Çupra Levrek – Somon – Tekir – Somon Tava – Levrek – Çupra – Karides Güveç – Kalamar	Tava - Izgara
Menü 9	Hamsi – Sardalya – Levrek – Çipura – Sütü Levrek – Karides Güveç – Kalamar	Tava – Izgara – Fırın - Buğulama



## *Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

Son soru olan “ Restoranlarda tükettiğiniz deniz ürünlerinin arzu ettiğiniz kalitede sunulduğunu düşünüyor musunuz?” sorusuna ise katılımcıların 18’i (%72) “Evet düşünüyorum”, 4’ü (% 16) “Hayır düşünmüyorum” ve diğer 3’ü (%12) de “Evet düşünüyorum, fakat daha kaliteli olabilir” cevaplarını vermişlerdir. Bu cevaplar değerlendirildiğinde tüketicilerin büyük ölçüde (%72), restoranlar tarafından sunulan deniz ürünlerinin kalitesinden memnun oldukları sonucuna varılabilir.

### **6. SONUÇ VE ÖNERİLER**

Tüketicilerin deniz ürünleri restoranlarına gitme sıklıkları, tercih ettikleri deniz ürünleri türleri, pişirme yöntemleri ve gittikleri restoranların bekledikleri kalitede olup olmadığı, aynı zamanda Bandırma’da deniz ürünü sunan restoranların tüketicilerden elde edilen bilgiler doğrultusunda tüketici tercihlerini karşılama durumlarının ne düzeyde olduğu bu çalışma çerçevesinde araştırılmış ve elde edilen veriler doğrultusunda bazı sonuçlara ulaşılmıştır. Ulaşılan sonuçlar oluşturulan temalar çerçevesinde açıklayıcı bir şekilde sunulmuştur.

Yapılan görüşmelerden elde edilen verilere göre, örnekleme dahil edilen katılımcıların en çok tercih ettiği ürün hamsi tava, en çok tercih ettiği balık dışındaki deniz ürünleri türü de karides güveç olarak belirlenmiştir. Ulaşılan restoran menüleri incelendiğinde, tüketimi en çok tercih edilen bu 2 ürünün neredeyse tüm menülerde yer aldığı görülmektedir. Bu sonuca göre, menüsü incelenen restoranların tüketici beklentilerini yüksek oranda karşıladığı söylenebilir. Çalışmaya dahil edilen restoranların tüketici beklentilerini karşılayamadığı durumlar da bulunmaktadır. Buna göre; tüketimi en çok tercih edilen balık olan palamut, restoranların yalnızca 2 tanesinin menüsünde bulunmaktadır, aynı zamanda katılımcılardan 5’i barbun balığını tüketmeyi tercih ettiğini belirtmiş ve bu 5 kişiden 2’si bu balığın en çok tercih ettiği balık türü olduğunu söylemiştir. Fakat restoranlardan sadece 1 tanesinin menüsünde bulunan bu ürün de tüketici beklentilerinin karşılanamadığı ürünlerden biridir. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu, bu restoranların bekledikleri kalitede ürün sunduklarını belirtmiş, fakat küçük bir kısmı da yeterli bulmadığını söylemiştir. Ayrıca elde edilen bilgilere göre, bazı katılımcıların tüketmek istedikleri ürünler sadece birkaç restoranın menüsünde yer almaktadır. Bu araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, çalışmaya menüleriyle katılmayı kabul eden restoran işletmecilerinin tüketicilerin eksik bulduğu ürünleri göz önüne alarak, menülerini tekrar yapılandırılmaları tavsiye edilebilir.

Bu tür araştırmaların farklı restoran tipleri ve müşterileriyle ilgili ve farklı bölgelerde yapılması, işletmelerin sundukları ürünlerle müşterilerin beklentilerinin örtüşüp örtüşmediğini tespit açısından önem arz etmektedir. Yine, restoran işletmelerinin kuruluş aşamasında, potansiyel müşterilerine ve onların yiyecek-ıçecek tercihlerine yönelik benzer araştırmalar yapması yahut yapılmış araştırmaları özellikle kuruluş yeri belirlerken ve menülerini oluştururken dikkate almaları yerinde olacaktır.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

**KAYNAKÇA**

- Akbay, C., Meral, Y., Yılmaz, H. İ. ve Gözek, S. (2013). “Türkiye’ de ailelerin su ürünleri tüketiminin ekonomik analizi”. 16(3):1–7.
- Akkor, Y. E., ve Çakmakçı, Z. P. (2012). *Osmanlı deniz mutfağı*. İstanbul: Alfa Yayıncılık.
- Aksu, M., Korkmaz, H., ve Sünnetçioğlu, S. (2015). “Yiyecek ve içecek işletmelerindeki hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti üzerinde etkisi: Bozcaada’da Dinerserv modeliyle bir araştırma”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 19:1–18.
- Alan, Y., ve Yun, S. 2004. “Customer satisfaction measurement practice in Taiwan hotels”. *International Journal of Hospitality Management* 32(4):397–408.
- Altunay, E., Oral, G., ve Yalçınkaya, M. (2014). “Eğitim kurumlarında mobbing uygulamalarına ilişkin nitel bir araştırma”. *Sakarya University Journal of Education* 4(1):62-74.
- Arslan, M., ve İzci, L. (2016). “Antalya ili su ürünleri tüketim alışkanlıklarının belirlenmesi”. *Eğirdir Su Ürünleri Fakültesi Dergisi* 12(1):75–85.
- Aydın, M., ve Karadurmuş, U. (2013). “Trabzon ve Giresun bölgelerindeki su ürünleri tüketim alışkanlıkları”. *Karadeniz Fen Bilimleri Dergisi* 3:57–71.
- Balık, İ., Yardımcı, C., ve Turhan, O. (2013). “Ordu ili Fatsa ve Aybastı ilçelerinde balık tüketim alışkanlıklarının karşılaştırmalı olarak incelenmesi”. *Ordu Üniversitesi Bilim ve Teknoloji Dergisi* 3(2):18–28.
- Baltacı, A. (2018). “Nitel araştırmalarda örnekleme yöntemleri ve örnek hacmi sorunsalı üzerine kavramsal bir inceleme”. *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 7(1):231–74.
- Baltacı, A. (2019). “Nitel araştırma süreci: Nitel bir araştırma nasıl yapılır?” *Ahi Evran Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 5(2):426–38.
- Barber, N., Goodman, R. J., ve Goh, B. K. (2011). “Restaurant consumers repeat patronage: A service quality concern”. *International Journal of Hospitality Management* 30(2):329–36.
- Bashimov, G. (2017). “Niğde ilinde balık eti tüketim alışkanlığının belirlenmesi”. *Türk Tarım ve Doğa Bilimleri Dergisi* 4(2):196–204.
- Baydede, S. (2018). “Kocaeli ilinin balık tüketimi ve tüketici kararlarını etkileyen faktörlerin araştırılması”. *Yüksek Lisans Tezi, Sinop Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*.
- Bayraktar, S., Ergün, S., ve Ayvaz, Z. (2019). “Ankara ve Çanakkale’ de su ürünleri tüketim tercihleri ve alışkanlıklarının karşılaştırılması”. *Acta Aquatica Turcica* 15(2):213–26.





*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

- Bilgin, Y. (2017). “Restoran işletmelerinde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakatinin ağızdan ağıza pazarlamaya etkisi”. *İşletme Araştırmaları Dergisi* 9(4):33–62.
- Bolat, Y., ve Cevher, H. (2018). “Konya ili su ürünleri tüketim alışkanlıkları üzerine bir anket çalışması”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Su Ürünleri Fakültesi Dergisi* 14:241–52.
- BSGM. (2020). *Su ürünleri istatistikleri*, Ankara. <https://www.tarimorman.gov.tr/BSGM/Belgeler/Icerikler/> Erişim Tarihi:12.03.2021.
- Bucak, T., ve Turan, Ö. (2016). “Restoranlarda hizmet kalitesinin misafir Memnuniyetine Etkisi: Çanakkale Merkezinde Bir Araştırma”. *The Journal of Academic Social Science Studies* 289–92.
- Bucak, T., ve Taşpınar, O. (2014). “Türk mutfağında deniz kültürünün yeri ve önemi”. *International Journal of Human Science* 11:552–58.
- Büyüköztürk, Ş. (2012). “Örnekleme yöntemleri”. Ss. 10–12 içinde *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*.
- Çadır, F., ve Duman, M. (2013). “Keban baraj gölü ova bölgesi halkının balık tüketim alışkanlıklarının araştırılması”. *Fırat Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi* 25(1):61–70.
- Canoğlu, M., ve Ballı, E. (2017). “Tüketicilerin kebab restoranı tercihlerini etkileyen faktörler Adana örneği”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 1:32–42.
- Cardoso, C., Lourenço, H., Costa, S., Gonçaves, S., Nunes, M.L. (2013). " Survey into the seafood consumption preferences and patterns". *Appetite* 64:20-31
- Claret, A., Guerrero L., Aguirre E., Rincón L., Hernández M.D., Martínez I., Peleteiro J.B., Grau B., Rodríguez, C. (2012). " Consumer preferences for sea fish using conjoint analysis: Exploratory study of the importance of country of origin, obtaining method, storage conditions and purchasing price". *Food Quality and Preference* 26: 259-266.
- Chow, I. H., Lau, V. P., Lo, T. W., Sha, Z., ve Yun, H. (2007). “Service quality in restaurant operations in China: Decision and experiential oriented perspectives”. *International Journal of Hospitality Management* 26(3):698–710.
- Çaylak, B. (2013). “İzmir ili su ürünleri tüketimi ve tüketici tercihleri üzerine bir araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*.
- Çelik, H., Başer Baykal, N., ve Kılıç Memur, H. N. (2020). “Nitel veri analizi ve temel ilkeleri”. *Eğitimde Nitel Araştırmalar Dergisi* 8(1):379–405.
- Çiçek, E., Akgün, H., ve İlhan, S. (2014). “Elazığ ili balık eti tüketim alışkanlığı ve tercihinin



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK

- belirlenmesi”. *Aquaculture Studies (Eski Yunus Araştırma Bülteni)*, 1:1–11.
- Civelek, O. (2009). “Tokat ili Almus ilçesinde ailelerin balık tüketim durumu”. *GOÜ. Ziraat Fakültesi Dergisi* 26(2):35–43.
- Dağtekin, M., ve Ak, O. (2007). “Doğu Karadeniz bölgesinde su ürünleri tüketimi, ihracat ve ithalat potansiyeli”. *Sumae Yunus Araştırma Bülteni* 12–13.
- Ercan, O., ve Şahin, A. (2016). “Kahramanmaraş kent merkezinde balık eti tüketim analizi”. *KSÜ Doğa Bilimleri Dergisi* 19(2):51–65.
- Erdal, G., ve Esengün, K. (2008). “Tokat ilinde balık tüketimini etkileyen faktörlerin Logit model ile analizi”. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi* 25(3):203–9.
- Erdoğan Sağlam, N., ve Samsun, S. (2018). “Yozgat ili su ürünleri tüketim alışkanlıklarının belirlenmesi”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Su Ürünleri Fakültesi Dergisi* 14(1):9–16.
- Ertürk, M. (2018). “Müşterilerin yiyecek içecek işletmeleri tercihlerinde etkili olan kriterler”. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi* 1:92–102.
- FAO. (2019). *Food and Agriculture Organization of the United Nations*. www.fao.org, Erişim Tarihi: 22.12.2020.
- Gül Yavuz, G., Yasan Ataseven, Z., Gül, U., ve Gülaç, Z. N. (2015). “Su ürünleri tüketiminde tüketici tercihlerini etkileyen faktörler: Ankara ili örneği”. *Yunus Araştırma Bülteni* 1:73–82.
- Hecer, C. (2013). “Türkiye’ de balıkçılık sektörüne ve türk halkının su ürünleri tüketim alışkanlıklarına genel bir bakış”. *Uludağ Üniversitesi Veteriner Fakültesi Dergisi* 31(2):45–49.
- Hemmington, N., ve King, C. (2000). “Key dimensions of outsourcing hotel food and beverage management”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. 12(4):256–61.
- Kang, H. S., Kim, J. U., ve Jang, Y. S. (2019). " A study of the seafood dining consumer behavior by demographic characteristics". *The Korean Society of Fisheries Business Administration*. 50(1): 39-54.
- Karakaş, A., Bilgin, Y., ve Kınır, S. (2017, Mayıs). “Restoran işletmelerinde müşteri memnuniyetinin müşteri sadakatine etkisi: Amasra’da faaliyet gösteren balık restoranları üzerine bir araştırma”. *4th International Congress of Tourism & Management Researches, 12-14 May 2017* 608–14.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

- Karakaya, E., ve Kırıcı, M. (2016). “Bingöl ili kent merkezinde balık eti tüketim alışkanlıklarının belirlenmesi”. *Uluslararası Sosyal ve Ekonomik Bilimler Dergisi* 6(1):74–85.
- Karakaya, E., Sökmen, T. Ö., ve Kırıcı, M. (2020). “Erzincan ili balık tüketim alışkanlıklarının belirlenmesi”. *Menba Kastamonu Üniversitesi Su Ürünleri Fakültesi Dergisi* 6:22–26.
- Kim, W. G., Ng, C. Y., ve Kim, Y. (2009). “Influence of institutional DINESERV on customer satisfaction, return intention, and word of mouth”. *International Journal of Hospitality Management* 1:10–17.
- Kormann da Silva, M., Rocha, G.F., Mortimer, F. (2015). " Gastronomic use of fish in restaurants of the South of Brazil Amaral". *Journal of Culinary Science and Technology* 13(2):159-174
- Landis, J. R., ve Koch, G. (1977). “The measurement of observer agreement for categorical data”. *Biometrics* 33:159–74.
- Nalinci, S. (2013). “Amasya ili merkez ilçedeki hanehalkının et tüketim alışkanlıkları ve et tüketimini etkileyen faktörler”. *Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*.
- Nwokorie, E.C., ve Kwusi, N.R. (2020). "Sensory assessment of fish types prepared by moist cooking methods for sale in restaurants in Ilaro, Nigeria". *FEPÍ-JOPAS* 2(1):1-10.
- Odabaşı, Y. (2016). “Su ürünleri tüketim alışkanlıkları üzerine bir araştırma: Diyarbakır ili örneği”. *Yüksek Lisans Tezi, Ordu Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü*
- Olgunoglu, İ. A., Bayhan, Y. K., Olgunoglu, M. P., Artar, E., ve Ukav, İ. (2014). “Adıyaman ilinde balık eti tüketim alışkanlıklarının elirlenmesi”. *Gıda Teknolojileri Elektronik Dergisi* 9:21–25.
- Oliver, R. L. (2003). “Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer”. *Aktaran: Duman T., “ Richard Oliver’s Perspectives on Consumer Satisfaction and Consumer Value: A Theoretical Cross Examination”, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 5:45–56.
- Orhan, H., ve Yüksel, O. (2010). “Burdur ili su ürünleri tüketimi anket uygulaması”. *Süleyman Demirel Üniversitesi Ziraat Fakültesi Dergisi* 5(1):1–7.
- Özdemir, B. (2010). “Dışarıda yemek yeme olgusu: Kuramsal bir model önerisi”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* 2:218–32.
- Parasuraman, A., Berry, L., ve Zeithaml, V. (1991). “Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale”. *Journal Of Retaining* 67:420–50.



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

- Sandıkçı, M. (2007). “Müşteri memnuniyeti ölçülmesi ve Sandıklı Hüdayi Kaplıcası’nda bir alan araştırması”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 9(2):39–53.
- Sarı, M., Demirulus, H., ve Söğüt, B. (2000). “Van ilinde öğrencilerin balık eti tüketim alışkanlığının belirlenmesi üzerine bir araştırma”. *Doğu Anadolu Bölgesi Su Ürünleri Sempozyumu, 28-30 Haziran, Erzurum.* 627–37.
- Şen, A. (2011). “Konya ve Mersin il merkezlerinde yaşayan bireylerin balık tüketimi konusundaki alışkanlık ve bilgi düzeylerinin karşılaştırılması”. *Yüksek Lisans Tezi*, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Şen, İ., ve Şahin, A. (2017a). “Mersin’de yaşayan tüketicilerin balık tüketim tercihlerini demografik faktörler açısından ele alan bir araştırma”. *Journal of Economics and Administrative Sciences* 19(1):33–46.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Soyaslan, M. (2006). “Müşteri ilişkileri yönetimi ve Türkiye’deki oteller üzerine bir araştırma”. *Yüksek Lisans Tezi Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*.
- Sujithamrak, S., ve Lam, T. (2005). “Relationship between customer complaint behavior and demographic characteristics: A study of hotel restaurants’ Patrons”. *Asia Pacific Journal of Tourism Research* 10(3):289–307.
- Tan, Q., Oriade, A., ve Fallon, P. (2014). “Service quality and customer satisfaction in Chinese fast food sector: A proposal for CFFRSERV”. *Advances in Hospitality and Tourism Research* 2(1):30–53.
- Tatar, O. (1995). “Nutritional properties of fish and healthy respect”. *Su Ürünleri Dergisi* 12(1):169–70.
- Temel, T., ve Uzundumlu, S. (2015). “Rize ilinde hanelerin balık tüketimi üzerine etkili olan faktörlerin belirlenmesi”. *Menba Su Ürünleri Fakültesi Dergisi* 2(1):14–22.
- Terin, M., Hamamcı, G.,Gül, T., ve Terin, S. (2016). “Van ili kentsel alanda hanelerin balık tüketim yapısı ve satın alma davranışlarının belirlenmesi”. 33(3):241–49.
- Turan, H., Kaya, Y., ve Sönmez, G. (2006). “Balık etinin besin değeri ve insan sağlığındaki yeri”. *E. Ü. Su Ürünleri Dergisi* 23:505.
- Türnüklü, A. (2000). “Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilir nitel bir araştırma tekniği: Görüşme”. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi* 24(24):543–



*Tüketicilerin Deniz Ürünleri Tercihleri ile Restoran Menülerinin Karşılaştırılması: Bandırma Örneği*

*Enes GÜNDOĞDU, Lütfü BUYRUK*

59.

- Ünal, S., Akkuş, G., ve Akkuş, Ç. (2014). “Yiyecek içecek işletmelerinde atmosfer, duygu, memnuniyet ve davranışsal sadakat ilişkisi”. *Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi* 1:28–34.
- Westbrook, R. A., ve Oliver, R. L. (1991). “The dimensionality of consumption emotion patterns and consumer satisfaction”. *Journal of Consumer Research* 18(1):84–91.
- Yıldırım, A., ve Şimşek, H. (2013). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Yıldız, E. (2010). M. Sarıışık, Ş. Çavuş, ve K. Karamustafa (ed.) *Restoran İşletmelerine Giriş: Profesyonel Restoran Yönetimi: İlkeler, Uygulamalar ve Örnek Olaylar İçinde*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Yüksel, A., ve Yüksel, F. (2002). “Measurement of tourist satisfaction with restaurant services: A segment-based approach”. *Journal of Vacation Marketing* 55–57.
- Yüksel, F., Kuzgun, N., ve Özer, E. İ. (2010). “Tunceli ili balık tüketim alışkanlığının belirlenmesi”. *Karadeniz Fen Bilimleri Dergisi* 2(5):28–36.