

عنوان مقاله:

ارتباط بین کیفیت خدمات و میزان رضایت مسافران از تاکسی های شهر مشهد

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد، حسابداری و بانکداری (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:

سید مهدی علوی مقدم - مدیر پروژه بهبود ترافیک هسته مرکزی شهر مشهد

خلاصه مقاله:

این پژوهش به سنجش ادراک مسافران از کیفیت خدمات ارائه شده توسط رانندگان تاکسی در شهر مشهد پرداخته است؛ مهمترین هدف این تحقیق تاثیر کیفیت خدمات دریافتی بر رضایت مشتریان است. داده ها در سطح مقطعی از مسافران ایستگاه ها در تابستان 1398 به صورت تصادفی جمع آوری گردید. نتایج نشان می دهد، کیفیت خدمات بر رضایت مسافران از خدمات تاکسی تاثیرگذار بوده است. اما بعد پاسخگویی تاثیر معنی داری بر رضایت نداشته است. از این رو توصیه می شود که رانندگان کیفیت خدمات را در بازار رقابتی با وجود تاکسی های آنلاین اینترنتی ارتقا بخشند و به متولیان دوره های آموزشی نیز توصیه می شود به فعالسازی دوره های آموزشی کسب و کار حرفه ای بپردازند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، میزان رضایت مندی، سازمان تاکسیرانی، شهر مشهد

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1001649>

