

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتری با استفاده از مدل سروکوال (مطالعه موردی: فروشگاه های زنجیره ای شهر ما مشهد)

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی علوم مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

محمد مهدی دارابی - دانش آموخته مقطع کارشناسی ارشد و نویسنده مسئول، موسسه آموزش عالی کویان، مشهد، ایران.

هادی طاهرپورکلانتری - استاد یار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم طوس، مشهد، ایران.

بهناز دانشمند - مربی گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی کویان، مشهد، ایران.

خلاصه مقاله:

امروزه هر سازمانی چه دولتی و چه خصوصی، بدون توجه به بهبود کیفیت خدمات، نمیتواند در کسب و کار خود موفق باشد و در واقع محکوم به نابودی است. بدین منظور هر سازمان خدماتی برای ارزیابی و بهبود کیفیت خدمات خود در درجه اول میبایست نیازها و انتظارات مشتریان خود را شناسایی کرده و در فواصل زمانی مشخصی میزان رضایت مشتریان را از خدمات خود بررسی کرده و نسبت به بهبود آن تمام تلاش خود را به کارگیرند. از مهمترین مدلهای که به منظور ارزیابی کیفیت خدمات از دیدگاه مشتریان به طور وسیعی مورد استفاده قرار گرفته است، مدل سروکوال است. در پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتری فروشگاه های زنجیره ای شهر ما در سال 1397 صورت پذیرفته است. داده های مورد نیاز با استفاده از ابزار پرسشنامه سروکوال جمع آوری گردید. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از حیث جمع آوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی-پیمایشی است به روش مقطعی است. همچنین از روش آزمون همبستگی رتبه ای اسپیرمن با استفاده از نرم افزار SPSS23 به منظور تجزیه و تحلیل داده ها استفاده شده است. جامعه آماری این تحقیق شامل 385 نفر از مشتریان فروشگاه زنجیره ای شهر ما در شهر مشهد بوده است. نتایج تحقیق بیانگر تاثیر مثبت بین کیفیت خدمات و رضایت مشتری است همچنین با بررسی آزمون فرضیه های فرعی پژوهش مشخص شد بین مولفه فیزیکی، تضمین، پاسخگویی و رضایت مشتری رابطه ای معنادار وجود نداشته اما بین قابلیت اطمینان، همدلی و رضایت مشتری تاثیر مثبت وجود داشته است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، سروکوال.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1033901>

