

## عنوان مقاله:

مدل تکریم مشتریان با افزایش رضایتمندی از طریق بازی پردازی و انگیزش بیرونی ( مورد مطالعه : شرکت صنایع یکتا تهویه اروند )

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

سیده معصومه غمخواری - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، صندوق پستی ۴۶۹۷-۱۹۳۹۵، تهران، ایران،

میثم مرادخانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف تبیین مدل تاثیر بازی پردازی و انگیزه های بیرونی بر رضایتمندی مشتریان شرکت ها در صنایع تهویه مطبوع و با رویکردی کاربردی در شرکت صنایع یکتا تهویه اروند صورت گرفته است. روش انجام تحقیق حاضر توصیفی و از نوع پیمایشی است و بر اساس هدف تحقیقی کاربردی است. ابزار تحقیق پرسشنامه است که با استفاده از مبانی نظری و نظر خبرگان در نهایت پرسشنامه ای شامل 25 پرسش با طیف لیکرت پنج درجه طراحی گردید. برای بررسی روایی پرسشنامه از دو روش روایی محتوا، روایی سازه استفاده شده است. ابتدا پرسشنامه از دیدگاه خبرگان امر از نظر روایی محتوا تایید شد. سپس با استفاده از تکنیک تحلیل عاملی تاییدی روایی سازه نیز تعیین شده است. برای سنجش پایایی نیز ضریب آلفای کرونباخ و پایایی مرکب محاسبه گردید. پایایی پرسشنامه بیشتر از 0/7 بوده، بنابراین مطلوب ارزیابی گردیده است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشتریان شرکت صنایع یکتا تهویه اروند می باشند. چون جامعه نامحدود است جهت نمونه گیری از فرمول کوکران استفاده شد، بطور کلی وقتی حجم جامعه بسیار بزرگ است و همچنین برای جوامع نامحدود تا 384 نفر به عنوان نمونه توصیه شده است. نمونه گیری به صورت تصادفی ساده در میان افرادی که تجربه خرید از شرکت صنایع یکتا تهویه اروند را داشته اند، صورت گرفته است و در نهایت پرسشنامه به صورت تصادفی در اختیار 400 نفر از مشتریان قرار گرفت. برای آزمون فرضیه های پژوهش از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزار لیزرل استفاده شده است. یافته های آماری نشان می دهد که متغیر مستقل بازی پردازی و انگیزش بیرونی بر متغیر وابسته که رضایتمندی مشتریان است، تاثیر دارند.

## کلمات کلیدی:

بازی پردازی، انگیزش بیرونی، رضایتمندی مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045873>

