

## عنوان مقاله:

رابطه ی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) بر رضایتمندی مشتریان باشگاه های ماساژ شهر بندرعباس

## محل انتشار:

ششمین همایش بین المللی مطالعات ورزشی و سلامت در جهان اسلام (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

بیبا بهارلویی بردشاهی - کارشناس ارشد مدیریت ورزشی- دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

مهدی سوادی - استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

حمیدرضا سایبانی - استادیار مدیریت ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف رابطه ی مدیریت ارتباط با مشتری (CRM) بر رضایتمندی مشتریان باشگاه های ماساژشهر بندرعباس انجام پذیرفت روش پژوهش از نوع کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی- همبستگی بود که برای جمع آوری داده ها پرسشنامه های محقق ساخته مدیریت ارتباط با مشتری و رضایتمندی مشتری استفاده شد، جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه مشتریان و کارکنان باشگاه های ماساژ شهر بندرعباس بود، روش نمونه گیری در این پژوهش نمونه گیری تصادفی ساده بود که تعداد 169 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. با توجه به نوع و ماهیت پژوهش حاضر جهت تجزیه و تحلیل داده ها که با استفاده از نرم افزار SPSS 20 و نرم افزار لیزرل انجام شد در سطح آمار توصیفی از میانگین و انحراف معیار استفاده، و در سطح آمار استنباطی از آزمون رگرسیون ساده خطی و چندمتغیره استفاده شد. نتایج نشان می دهد لذا بین مدیریت ارتباط بامشتری (CRM) بر رضایتمندی مشتریان باشگاه های ماساژ شهر بندرعباس رابطه وجود دارد، با توجه نتایج بدست آمده که نشان داد با توجه به سطح معناداری کسب شده می باشد لذا بین مدیریت ارتباط با مشتری رضایتمندی مشتریان باشگاه های ماساژ شهر بندرعباس رابطه معنادار وجود دارد، توجه نتایج بدست آمده کهنشان داد با توجه به اینکه نتایج نشان می دهد مدیریت ارتباط با مشتری توان پیش بینی لذا مدیریت ارتباط بامشتری، رضایتمندی مشتریان باشگاه های ماساژ شهر بندرعباس را پیش بینی می کند.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری (CRM)، رضایتمندی مشتریان، باشگاه ماساژ

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1181237>

