

## عنوان مقاله:

طراحی مدل سنجش رضایت مشتریان از کیفیت خدمات مرکز لیزر با توسعه مدل سروکوال

## محل انتشار:

ششمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسنده:

نسیم قاسملو

## خلاصه مقاله:

با توجه به بافتی که در حال حاضر بر دنیای کسب و کار سازمانها حکمفرماست، سازمانها را ناگزیر از انجام تغییراتی در نگرش، دانش، رویکردها، رویه ها و نتایج مورد انتظار خود مینماید تا بتوانند سازمان برای جلب رضایت مشتریان آماده نماید. هدف اصلی این پژوهش طراحی مدل سنجش رضایت مشتریان از کیفیت خدمات مرکز لیزر با توسعه مدل سروکوال است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه ی مشتریان در مرکز لیزر مازندران می باشد. از میان جامعه مورد نظر، با توجه به فرمول کوکران و جدول کرجسی و مورگان، تعداد ۱۴۰ نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شد. روش پژوهش حاضر بر اساس هدف، کاربردی و بر حسب نحوه گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی به شمار می آید، و از حیث ارتباط بین متغیرهای تحقیق از نوع علی و به طور مشخص مبتنی بر مدلیابی معادلات ساختاری است. به منظور سنجش متغیرهای تحقیق نیز از پرسشنامه استاندارد و روشهای تجزیه و تحلیل آماری با استفاده از نرم افزارهای SPSS و Smart PLS بهره گرفت شد. نتایج تجزیه و تحلیل پرسشنامه نشان داد که کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان مرکز لیزر تاثیر مثبت و معناداری دارد. کیفیت خدمات عملکردی بر رضایت مشتریان مرکز لیزر تاثیر مثبت و معناداری دارد. کیفیت خدمات تکنیکی بر رضایت مشتریان مرکز لیزر تاثیر مثبت و معناداری دارد. و تصویر ذهنی بر رضایت مشتریان مرکز لیزر تاثیر مثبت و معناداری دارد.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان، کیفیت خدمات، مدیریت ارتباط با مشتری، مرکز لیزر، مازندران

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1202970>

