

عنوان مقاله:

تحلیل رضایتمندی مشتریان رستوران ها مبتنی بر نظرات الکترونیکی و شاخص های جمعیت شناسی با استفاده از روش های متن کاوی: بررسی بخشی از رستوران های کشور ایران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مهندسی برق، کامپیوتر، مکانیک و مکاترونیک در ایران و جهان اسلام (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مصطفی جعفری - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات، تهران، ایران

فاطمه نصیری - استادیار گروه کامپیوتر، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد یادگار امام شهرری، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از مباحث مهم و جالب در حوزه بازاریابی تحلیل رضایتمندی مشتریان مبتنی بر نظرات دهان به دهان الکترونیکی است. در این مطالعه به تحلیل رضایتمندی و نارضا یی مشتریان رستورانها مبتنی بر نظرات متنی آنها که در سایت فیدلیو، بستری آنلاین برای انتشار نظرات کاربران درباره رستورانها، قرار گرفته است، پرداخته ایم. در این مطالعه تلاش شده است با استفاده از روشهای یادگیری ماشین، نظرات الکترونیکی را در دو دسته مثبت و منفی، که نشان دهنده رضایتمندی و نارضا یی مشتریان است، دسته بندی کنیم و تاثیر شاخص های جمعیت شناسی را بر آنها را تجزیه و تحلیل کنیم. در این مطالعه همچنین ۱۲۰ رستوران برتر و ضعیف که بیشترین نظرات مثبت و منفی را از کاربران دریافت کرده اند را مشخص و معرفی می کنیم و با استفاده از روشهای مدل سازی موضوعی، موضوعات مهم و اصلی کاربران را که در نظراتشان به آن رستورانها اشاره کرده اند را استخراج و ارائه می کنیم تا بتوانیم با دقت بیشتری دلایل و عوامل رضایتمندی و نارضایتی مشتریان را بررسی و ارزیابی کنیم.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتریان، نظرات دهان به دهان الکترونیکی، رستوران، متن کاوی شاخص های جمعیت شناسی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1245837>

