

عنوان مقاله:

مقایسه تحلیلی میزان رضایتمندی گردشگران از خدمات فرودگاهی با استفاده از روش تست لوین (مطالعه موردی؛ فرودگاه های مشهد، استانبول، دبی، دوحه)

محل انتشار:

پنجمین کنگره بین المللی توسعه کشاورزی، منابع طبیعی، محیط زیست و گردشگری ایران (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

امین کاربر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، موسسه آموزش عالی بینالود

حمداله سجاسی قیداری - استادیار و عضو هیات علمی گروه جغرافیا، دانشگاه فردوسی مشهد

زهرا پوری - استادیار و عضو هیات علمی گروه جهانگردی، موسسه آموزش عالی بینالود

خلاصه مقاله:

در محیط متلاطم و رقابتی امروز، سازمان هایی در عرصه رقابت موفق تر خواهند بود که در برآوردن نیازها و خواست مشتریان خود گوی سبقت را از دیگر رقبا برابند. بدون تردید ایجاد رضایت خاطر در مشتریان عامل اصلی جذب آنهاست و بدین منظور کیفیت خدمات عرضه شده عامل کلیدی در ایجاد این رضایت می باشد. یکی از مهمترین بخش هایی که رضایتمندی از خدمات در آن اهمیت فراوان دارد، صنعت حمل و نقل، علی الخصوص حمل و نقل هوایی است و فرودگاه ها به عنوان زیربنای این صنعت و دروازه ورود گردشگر به یک کشور، نقش حیاتی در جذب و توسعه گردشگری ایفا میکنند. تحقیق حاضر به مقایسه رضایتمندی از خدمات فرودگاه های مشهد، استانبول، دبی و دوحه می پردازد. نوع تحقیق نظری-کاربردی است که داده ها از طریق پرسشنامه گردآوری گردیده و توسط نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته است. جامعه آماری پژوهش شامل ۳۸۳ نفر، شامل کلیه گردشگرانی بودند که تجربه استفاده از یکی از فرودگاه های مذکور را داشته اند. نتیجه بررسی رضایتمندی نشان می دهد که فرودگاه دوحه با امتیاز نسبتا بالایی در صدر و پس از آن فرودگاه های دبی و استانبول در سطحی تقریبا برابر قرار گرفته اند. و پس از آنها فرودگاه مشهد با اختلاف زیادی در پایین جدول قرار گرفته است که نشان از خدمات کمتر از انتظار آن فرودگاه در مقابل ۳ فرودگاه دیگر دارد. به عنوان مثال در زمینه شاخص خدمات، امکانات و تجهیزات فرودگاهی، فرودگاه دوحه در مولفه میزان رضایت از نظافت ترمینال، امتیاز ۴.۸۴ را کسب کرده است، در مقابل فرودگاه مشهد با امتیاز ۳.۱۳ اختلاف زیادی را به لحاظ رضایتمندی کسب نموده است. همچنین فرودگاه های دبی با امتیاز ۴.۴۸ و استانبول با امتیاز ۴.۳۸ پس از دوحه و بالاتر از مشهد قرار گرفته اند.

کلمات کلیدی:

خدمات فرودگاهی، رضایتمندی، تحلیل مقایسه ای، فرودگاه های بین المللی مشهد، استانبول، دبی و دوحه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1275752>

