

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر انطباق هدونیک بر درک کیفیت خدمات رستوران و تغییر رفتار مشتری (مطالعه موردی: رستوران های زنجیره ای جلالی تبریز)

## محل انتشار:

چهارمین همایش ملی توسعه علوم فناوریهای نوین در مدیریت، حسابداری و کامپیوتر (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

فرشاد قربان نژاد - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد ارس، دانشگاه آزاد اسلامی، هادیشهر، ایران

میرزاعلی صبوری نیا - مربی، گروه مدیریت، واحد ارس، دانشگاه آزاد اسلامی، هادیشهر، ایران

بهروز سیرنگ - مربی، گروه حسابداری، واحد ارس، دانشگاه آزاد اسلامی، هادیشهر، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف تحقیق حاضر بررسی درک کیفیت خدمات رستوران و تغییر رفتار مشتری می باشد. تحقیق از لحاظ روش از نوع توصیفی، از لحاظ روش جمع آوری داده از نوع میدانی، از لحاظ هدف، از نوع مطالعات کاربردی می باشد جامعه آماری مورد مطالعه مشتریان رستوران های زنجیره ای جلالی کلانشهر تبریز می باشد. که با توجه به بالا بودن مشتریان و نامشخص بودن تعداد آنها نامحدود فرض گردید. برای انتخاب نمونه آماری از جامعه آماری از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شد. و برای تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول مورگان، تعداد نمونه آماری ۳۸۴ نفر بدست آمد. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های استاندارد استفاده گردید که بر اساس نتایج آزمونهای لازم از روایی و پایایی قابل قبولی برخوردار هستند. برای تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده با بکارگیری مدل معادلات ساختاری و بطور اخص تکنیک تحلیل مسیر با استفاده از نرم افزار اسمارت پی ال اس به بررسی مسیرهای مشخص شده پژوهش مطابق با مدل مفهومی پرداخته شد. نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان داد انطباق مشتری با غذا، سرویس دهی و فضای رستوران تاثیر منفی بر درک کیفیت غذای آن رستوران دارد. درک مشتری از کیفیت غذا، سرویس دهی و فضای رستوران بطور معنی دار و مثبت با رضایت از تجربه غذا خوردن ارتباط دارد و رضایت از تجربه غذا خوردن در رستوران بر قصد تغییر رستوران تاثیر منفی دارد.

## کلمات کلیدی:

درک کیفیت خدمات رستوران، رضایت مشتری، تغییر رفتار مشتری، رستوران های زنجیره ای جلالی تبریز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1317328>

