

عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان از ابعاد مختلف در راستای حفظ و جذب مشتریان

محل انتشار:

فصلنامه مدیریت بازرگانی، دوره 2، شماره 1 (سال: 1389)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

امید پورحیدری - دانشگاه شهید باهنر کرمان

محمد خاکساری - موسسه آموزش عالی مهر کرمان

محمد دوست محمدی - مخابرات استان کرمان

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش، بررسی کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان از ابعاد مختلف در راستای حفظ و جذب مشتریان است. در این مطالعه کیفیت خدمات شرکت مخابرات استان کرمان در بخش های مختلف شامل تلفن ثابت، تلفن همراه، خدمات دیتا و همچنین کیفیت خدمات ارائه شده توسط دفاتر خدماتی، با توجه به مدل مفهومی سروکوال و از شش جنبه قابلیت اطمینان، مسئولیت پذیری، ضمانت و تضمین، همدلی، ابعاد و ظواهر فیزیکی و راحتی در دسترسی به خدمات مورد بررسی قرار می گیرد. ابزار جمع آوری اطلاعات پرسشنامه است و برای تجزیه و تحلیل اطلاعات از آزمون مقایسه ی دو میانگین با اندازه تکراری (t دو نمونه وابسته) و ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. یافته های این پژوهش نشان می دهد که بین انتظارات مشتریان و عملکرد شرکت در رابطه با هر یک از ابعاد شش گانه مورد مطالعه اختلاف معناداری وجود دارد که می تواند نشان دهنده ی عدم رضایت کامل از خدمات شرکت مخابرات باشد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، کیفیت خدمات، مخابرات استان کرمان، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1398531>

