

عنوان مقاله:

تأثیر کیفیت محصولات و خدمات و قیمت حمل و نقل عمومی بر وفاداری شهروندان با نقش میانجی رضایتمندی شهروندان (مورد مطالعه: شهر تهران)

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین حسابداری، مدیریت و علوم انسانی در هزاره سوم (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

سحر احمدی - کارشناس ارشد مدیریت شهری دانشگاه پیام نور تهران

خلاصه مقاله:

بخشی از برنامه ریزی شهری، برنامه ریزی حمل و نقل شهری است که به همراه برنامه ریزی بخشهای کاربری اراضی، زیرساختها و سایر بخشها، بعد کالبدی برنامه ریزی جامع شهری را تشکیل میدهد. وجود نارسایی در روند برنامه ریزی شهری و به ویژه بخش حمل و نقل شهری، آثار و عوارض زیانبار گسترده ای را همچون مصرف بالای انرژی، تاخیر در رسیدن به مقصد، آلودگی هوا، کاهش ایمنی شهری و افزایش خطرهای جانی، از بین بردن بافتها و پیوندهای سنتی شهر و نظایر اینها، به بار آورده است. در تحقیق حاضر به تأثیر کیفیت محصولات و خدمات و قیمت حمل و نقل عمومی بر وفاداری شهروندان با نقش میانجی رضایتمندی شهروندان در شهر تهران پرداخته شد. تحقیق فوق از نظر هدف، کاربردی و از منظر روش، توصیفی میباشد. تعداد نمونه، ۳۸۴ نفر از کلیه شهروندان شهر تهران که به صورت تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران انتخاب شد که با استفاده از آزمون کلومروف اسمیرینوف، تحلیل عاملی و معادلات ساختاری لیزرل به بررسی تأثیر بین فرضیه ها پرداخته شد. نتایج تحقیقات نشان می دهد که قدرت رابطه محاسبه شده در تمامی متغیرها مقدار قابل قبولی محسوب میشود. همچنین آماره آزمون نی بزرگتر از مقدار بحرانی t در سطح خطای ۵% یعنی ۱/۹۶ بوده و نشان میدهد همبستگی مشاهده شده معنادار است. بنابراین با اطمینان ۹۵% تمامی فرضیه ها به اثبات رسید بطوریکه متغیرهای مستقل بر وابسته تأثیر دارد و در پایان پیشنهاداتی ارائه شد.

کلمات کلیدی:

کیفیت محصولات و خدمات - قیمت حمل و نقل عمومی - وفاداری شهروندان - رضایتمندی شهروندان - شهر تهران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1438002>

