

عنوان مقاله:

سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات ارائه شده و انطباق آن با نیازمندی های فردی

محل انتشار:

فصلنامه چشم انداز حسابداری و مدیریت، دوره 5، شماره 61 (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسنده:

ندا سلیمان فلاح - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی - بازاریابی، دانشگاه قم، قم، ایران.

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف سنجش رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات ارائه شده و انطباق آن با نیازمندی های فردی انجام شد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از لحاظ روش توصیفی-تحلیلی و از نوع تحقیقات پیمایشی با رویکردی کمی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر گردشگران خارجی در بهار سال ۱۴۰۱ به تهران سفر کرده اند که تعداد ۵۰ نفر به عنوان افراد نمونه انتخاب شدند و پرسشنامه ها با روش نمونه گیری تصادفی ساده بین افراد نمونه توزیع شد. جهت تحلیل یافته ها از نرم افزار SPSS و جهت بررسی فرضیه ها از آزمون های ناپارامتریک کای اسکوئر و اسپیرمن استفاده شد. یافته ها حاکی از آن بود که داده های منتج از آزمون کای اسکوئر بیانگر این بود که سطح رضایتمندی گردشگران از کیفیت خدمات ارائه شده در بخش گردشگری ۰۸/۳۰ می باشد و میزان تطابق خدمات ارائه شده با نیازهای فردی گردشگران در حد متوسط و یا ضریب ۳۸.۵۱ بوده است. همچنین نتایج نشان داد که بین رضایتمندی گردشگران و کیفیت خدمات ارائه شده در بخش گردشگری با سطح اطمینان ۹۵٪ و $P < ۰/۰۵$ رابطه مثبت و معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی گردشگران، کیفیت خدمات، نیازمندی های فردی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1477197>

