

عنوان مقاله:

تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات در صنعت هتل داری استان سمنان

محل انتشار:

فصلنامه برنامه ریزی و توسعه گردشگری، دوره 2، شماره 6 (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 21

نویسندگان:

علی اکبر امین بیدختی - دانشگاه سمنان

سپیده روحی پور - دانشگاه سمنان

خلاصه مقاله:

چکیده صنعت هتلداری به عنوان یکی از زیرساخت های مهم صنعت گردشگری به شمار می رود و کیفیت خدمات یکی از مهم ترین مباحث در رقابت پذیری بنگاه های خدماتی در صنعت هتلداری است؛ بنابراین هتل ها باید با آگاهی از انتظارات مشتریان خود و همچنین ویژگی هایی که انتظارات آن ها را از کیفیت خدمات تحت تاثیر قرار می دهد، کیفیت خدمات خود را ارتقا داده و رضایت مشتریان خود را جلب کنند. تحقیق حاضر تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی سن، جنسیت، وضعیت تاهل، میزان درآمد و میزان تحصیلات ۱۶۸ نفر از مهمانان هتل های سه ستاره به بالای استان سمنان را بر انتظارات آن ها از کیفیت خدمات مورد بررسی قرار داده است. برای سنجش کیفیت خدمات از شاخص لادجسرو [۱] استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها، ابتدا با استفاده از تحلیل عاملی ۲۶ سوال به ۵ بعد کیفیت خدمات تقبیل یافته و سپس با استفاده از تجزیه و تحلیل واریانس چندمتغیره، تاثیر ویژگی های جمعیت شناختی بر ابعاد پنج گانه ی کیفیت خدمات بررسی شده و فرضیه ها مورد آزمون قرار گرفتند. نتایج حاکی از آن بود که سن، تنها ویژگی جمعیت شناختی است که بر انتظارات مشتریان از پنج بعد کیفیت خدمات تاثیر می گذارد و ویژگی های جمعیت شناختی جنسیت، وضعیت تاهل، میزان درآمد و میزان تحصیلات هیچ تاثیری بر انتظارات مشتریان از کیفیت خدمات نمی گذارند. [۱] LODGSERV

کلمات کلیدی:

واژگان کلیدی: ویژگی های جمعیت شناختی، کیفیت خدمات، انتظارات مشتریان، صنعت هتلداری، مدل لادجسرو

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1617961>

