

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی با میانجیگری رضایت از سفر بر قصد سفر مجدد گردشگران استان لرستان

## محل انتشار:

اولین همایش ملی گردشگری در استان لرستان مدل ها و روش های توانمندسازی گردشگری (با محوریت استان لرستان) (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسنده:

آرش نظامی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد خرم آباد، دانشگاه آزاد اسلامی، خرم آباد، ایران.

## خلاصه مقاله:

در حال حاضر صنعت گردشگری جایگاه خاصی در اقتصاد کشورها پیدا کرده و نقش فعال و موثری در ارتقا ساختار اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی به خصوص در کشورهای رو به توسعه ایفا میکند. هدف از این پژوهش بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی با میانجیگری رضایت از سفر بر قصد سفر مجدد گردشگران استان لرستان می باشد. روش تحقیق از نظر هدف کاربردی و به لحاظ ماهیت و روش توصیفی / پیمایشی و مبتنی بر تحقیقات میدانی و کتابخانه ای می باشد. جامعه آماری پژوهش گردشگران استان لرستان که با استفاده از جدول مورگان و تاکنن برای جامعه نامحدود تعداد 384 نفر انتخاب شده اند. برای گردآوری داده ها از ابزار پرسشنامه استاندارد؛ پرسشنامه کیفیت خدمات الکترونیک، پیروی (1398)؛ پرسشنامه سفر مجدد (قصد خرید مجدد)، قدیانی (1397)؛ پرسشنامه رضایت از سفر (رضایت مشتری)، ایزگوپا و اوگبا (2015)، استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد که کیفیت خدمات الکترونیک بر قصد سفر مجدد تاثیرگذار می باشد. کیفیت خدمات الکترونیک بر رضایت از سفر تاثیرگذار می باشد. رضایت از سفر بر قصد سفر مجدد تاثیرگذار می باشد. کیفیت خدمات الکترونیک بر قصد سفر مجدد با میانجیگری رضایت از سفر تاثیرگذار می باشد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت از سفر، قصد سفر مجدد، گردشگری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1669178>

