

## عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی شاخص های رضایت مسافران از کیفیت خدمات ارائه شده شرکت هواپیمایی ایران ایر

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی فناوری اطلاعات، مدیریت و کامپیوتر (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

لیلا کریمی - دانشجوی کارشناسی ارشد گروه مدیریت فناوری اطلاعات، واحد اهواز، دانشگاه آزاد اسلامی، اهواز، ایران

احمد کاظمی - استادیار گروه کامپیوتر، واحد ایذه، دانشگاه آزاد اسلامی، ایذه، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف این تحقیق شناسایی و رتبه بندی شاخص های رضایت مسافران از کیفیت خدمات ارائه شده شرکت هواپیمایی ایران ایر است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از لحاظ روش اجرا توصیفی - اکتشافی بود. جامعه آماری این تحقیق کلیه مدیران متخصص و با تجربه (عنوان خبرنگار) و مسافران شرکت هواپیمایی جمهوری اسلامی ایران است که ۱۰ نفر از مدیران به روش گلوله برفی و ۳۸۴ نفر از مسافرانی که حداقل در طی دو سال گذشته از این شرکت هواپیمایی استفاده کرده بودند به روش غیرتصادفی در دسترس و بر اساس فرمول کوکران انتخاب شدند. در این تحقیق از روش دلفی، تکنیک تحلیل سلسله مراتبی و نرم افزارهای SPSS و Expert Choice استفاده شده است. بر اساس تکنیک دلفی طی دو مرحله پرسشنامه بر اساس مدل سروکوال و ادبیات تحقیق میان خبرنگاران توزیع شد. بر اساس نتایج تکنیک دلفی ۵ شاخص عوامل ملموس، پاسخگویی، همدلی، اطمینان خاطر و قابلیت اعتماد با اهمیت شناخته شدند. در ادامه برای رتبه بندی عوامل از روش تحلیل سلسله مراتبی استفاده شد. بر اساس نتایج شاخص اطمینان خاطر، قابلیت اعتماد، همدلی، پاسخگویی و عوامل ملموس به ترتیب در رتبه اول تا پنجم قرار گرفتند.

## کلمات کلیدی:

شناسایی، رتبه بندی، رضایت مسافران، کیفیت خدمات، شرکت هواپیمایی ایران ایر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2083940>

