

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر وفاداری مشتریان هتلها

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

زهره فرزین فر - دانشجوی کارشناسی ارشد، رشته مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد

سعید سعیداردکانی - دانشیار، دکتری، رشته مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد

محمود نادری بنی - استادیار، دکتری، رشته مدیریت بازرگانی، گروه مدیریت، دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری، دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

وفاداری مشتریان یکی از موضوع هایی است که امروزه از دیدگاه بسیاری از مدیران به ویژه در صنعت هتل داری، به علت فضای رقابتی حاکم بر آن از جایگاه ویژه ای برخوردار است. نکته بسیار مهم در این صنایع، نقش مؤثر کارکنان در خلق ارزش است به گونه ای که حفظ و نگهداری مشتریان وفادار، بدون کارکنان راضی و وفادار امکان پذیر نیست، چرا که کارکنان وفادار، خدمات را با کیفیت بالاتری ارائه می کنند و در جلب رضایت مشتری و وفادار نمودن آن ها سهم بسزایی دارند. هدف این پژوهش بررسی تأثیر رضایت شغلی کارکنان بر وفاداری مشتریان هتل ها می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل هتل های شهر یزد می باشد. نمونه به دست آمده با استفاده از جدول مورگان 31 هتل می باشد که فقط 30 هتل حاضر به همکاری شدند. با استفاده از فرمول کوکران، تعداد 127 نفر برای نمونه کارکنان و 251 نفر برای نمونه مشتریان پژوهش به دست آمد. ابزار گرد آوری داده ها در این پژوهش پرسشنامه می باشد. روش پژوهش کاربردی و توصیفی و از نظر نوع بررسی همبستگی می-باشد. داده ها با استفاده از نرم افزار PLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج نشان داد که رضایت شغلی کارکنان بر وفاداری مشتریان تأثیر مثبت و معناداری ندارد

کلمات کلیدی:

رضایت شغلی کارکنان، وفاداری مشتریان، صنعت هتل داری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/331023>

