

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل کیفی خدمات شرکت های هواپیمایی ایرانی بر رضایت و وفاداری مسافران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت و فرهنگ ایرانی اسلامی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

سامان سروری قره اغاج - دانشجوی دکتری گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور،

رکسانا فکری - استادیار گروه مهندسی صنایع، دانشگاه پیام نور،

خلاصه مقاله:

در سال های اخیر میزان استقبال از سفرهای هوایی، صنعت هوانوردی را به صنعتی مهم و تاثیرگذار در عرصه اقتصاد جهانی تبدیل کرده است. این مطالعه برای بررسی تاثیر جنبه های کیفیت خدمات خطوط هواپیمایی، مانند عوامل محسوس، اعتماد و همدلی بر رضایت مسافران و تاثیر رضایت بر وفاداری مسافران به شرکت، پرداخته است. پرسشنامه توسط مشتریان تکمیل گردید و بر اساس شاخص های کیفی خدمات هوایی، برای یافتن عوامل پنهان بینمتغیرها از تکنیک چند متغیره تحلیل عاملی (FA1) استفاده شد. سپس با ارائه مدل پیشنهادی، نتایج اصلی و اعتبارسنجی با استفاده از روش معادلات ساختاری (SEM2) در نرم افزار AMOS مشخص گردید. بنابراین، رضایت مشتریان از عوامل محسوس، اعتماد و همدلی تاثیر می گیرد و رضایت مسافران نیز موجب وفاداری، خرید مجدد و تشویق دیگران به استفاده از ایرلاین مورد نظر می گردد

کلمات کلیدی:

روش معادلات ساختاری، رضایت مسافران، تحلیل عاملی، وفاداری، شرکت های هواپیمایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/454088>

