

## عنوان مقاله:

بررسی نقش کیفیت خدمت بر شکل گیری نیت رفتاری مشتریان در صنعت رستوران داری (مطالعه موردی رستوران های سطح شهر اهواز

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی حماسه سیاسی (با رویکردی بر تحولات خاورمیانه) و حماسه اقتصادی (با رویکردی بر مدیریت و حسابداری)  
(سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

سعید جعفری نیا - استادیار-دانشکده اقتصاد و مدیریت-دانشگاه شهید چمران اهواز

ادریس محمودی - استادیار-دانشکده اقتصاد و مدیریت-دانشگاه شهید چمران اهواز

فرج الله رحیمی - استادیار-دانشکده اقتصاد و مدیریت-دانشگاه شهید چمران اهواز

مسعود شفیعی نیا - دانشجوی کارشناسی ارشد-دانشکده اقتصاد و مدیریت-دانشگاه شهید چمران اهواز

## خلاصه مقاله:

در محیط رقابتی دنیا امروز، بیشتر شرکت ها بر روی حفظ مشتریان به عنوان کلید اصلی موفقیت تاکید دارند. در صورتی که سازمان نتواند نیاز مشتریان را متناسب با خواسته هایشان برآورده نماید، به مرور زمان از میزان مشتریان کاسته شده و به تدریج از گردونه رقابت حذف خواهد شد. ارائه خدمات مناسب موجب حفظ مشتری می گردد و خرسندی مشتری از خدمات ارائه شده، موجب توصیه محصول توسط مشتری به دیگران می شود. هدف از انجام پژوهش حاضر بررسی نقش کیفیت خدمات بر شکل گیری نیت رفتاری مشتریان است که متغیرهای تصویر رستوران، ارزش ادراک شده و رضایتمندی مشتریان نیز به عنوان متغیرهای واسطه مورد بررسی قرار گرفته است. پژوهش حاضر جز تحقیقات توصیفی است که برای سنجش اطلاعات از پرسشنامه با طیف لیکرت 5 گزینه ای استفاده شده است. جامعه ی آماری این مطالعه، مشتریان رستوران های موجود در سطح شهر اهواز است. برای انتخاب نمونه از روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده شده است که حجم نمونه 466 نفر برآورد شد و داده های جمع آوری شده با استفاده از تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری و نرم افزارهای LISREL و SPSS تحلیل شدند. یافته های پژوهش بیانگر وجود رابطه مثبت و معناداری میان کیفیت خدمات و نیت رفتاری مشتری است، به علاوه یافته های این پژوهش نشان می دهد که متغیرهای تصویر رستوران، ارزش ادراک شده و رضایت مشتری، نقش میانجی را در رابطه کیفیت خدمات و نیت رفتاری ایفا می کنند و خود نیز تأثیر مثبت و معناداری بر نیت رفتاری مشتریان دارند.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات-تصویر رستوران-ارزش ادراک شده-رضایت مشتری-نیت رفتاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/495030>

