

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط میزان بهره وری تولید و میزان رضایت مندی مشتریان در نمایندگی سایپا

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

رضا فتاحی - مربی دانشگاه پیام نور

کوثر نادرچیته - دانشجوی دانشگاه پیام نور

خلاصه مقاله:

امروزه افزایش بهره وری تولید عامل مؤثری در افزایش رضایت مشتریان سازمان ها محسوب می شود و در سازمان ها هرگونه کاهش کیفیت، خدمات و تولید کالا را می توان با توجه به عوامل درونی سازمان ها بررسی نمود و نگاه آینده به طور گسترده ای به وسیله ی هنجارهای فرهنگی، ارزش ها و اعتقادات تعیین می شود. هدف این تحقیق بررسی ارتباط میزان بهره وری تولید و میزان رضایت مندی مشتریان در نمایندگی سایپا شهرستان مهاباد می باشد و جامعه ی آماری این پژوهش شامل کلیه ی مشتریان نمایندگی سایپا می باشد در این تحقیق برای استخراج حجم نمونه از جدول مورگان و کرجسی استفاده شده است که حجم نمونه 103 نفر می باشد برای گردآوری داده ها در این پژوهش از پرسشنامه بهره وری دارای پایایی 90 % استفاده شده است. پاسخ دهندگان وضعیت جلب رضایت مشتریان این نمایندگی را متوسط ارزیابی کرده اند و نتایج تحقیق حاکی از آن است که بین بهره وری تولید و مؤلفه های آن شامل رضایت و انگیزه مشتریان، اعتماد مشتریان، میل و رغبت مشتریان به خریدهای بعدی رابطه ی مثبت و معنا داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

بهره وری تولید، رضایت مشتریان، انگیزه و اعتماد، میل و رغبت مشتریان به خریدهای بعدی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/501309>

