

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر کیفیت خدمات ارائه شده توسط خرده فروشی های شهرستان مسجدسلیمان بر رضایت مشتریان از آنها

## محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

## نویسندگان:

سیدمهدی محمدی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی دانشگاه شهید چمران اهواز

علیرضا کرطلابی - کارشناس ارشد مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد شوشتر

## خلاصه مقاله:

در این پژوهش تأثیر کیفیت خدمات ارائه شده توسط خرده فروشی های شهرستان مسجدسلیمان بر میزان رضایت مشتریان از آنها بررسی میشود. در این پژوهش کیفیت خدمات شامل پنج بعد جنبه های فیزیکی، قابلیت اعتماد، تعامل شخصی، حل مسئله و خط مشی می گردد. روش پژوهش پیمایشی بوده و برای انتخاب نمونه از نمونه گیری هدفمند استفاده گردید و از مدل معادلات ساختاری برای آزمون فرضیه ها بهره گرفته شد. ابزار پژوهش از پایایی لازم برخوردار بوده و تحلیل عاملی انجام شده حکایت از مناسب بودن روایی سازه دارد. نتایج نشان داد کیفیت خدمات ارائه شده توسط خرده فروشی های شهرستان مسجدسلیمان بر رضایت مشتریان از آنها تأثیر مثبت و معنادار وجود دارد. همچنین ابعاد جنبه های فیزیکی، قابلیت اعتماد، تعامل شخصی، حل مسئله و خط مشی بر رضایت مشتریان تأثیر مثبت و معنادار وجود دارد. پژوهش حاضر به بهبود دانش در ادبیات نظری کمک کرده و نتایج آن می تواند مورد استفاده مالکان خرده فروشی ها و نیز مسئولان صنفی و قانون گذاران واقع گردد

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، خرده فروشی ها، شهرستان مسجدسلیمان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/553591>

