

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان شرکت توزیع نیروی برق اهواز

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

## نویسنده:

میلاد یلداچی - شرکت توزیع نیروی برق اهواز، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان شرکت توزیع نیروی برق اهواز می باشد. جامعه آماری این پژوهش عبارتند از مشترکان مناطق 5 گانه شرکت برق اهواز و شهرهای تابعه. در این پژوهش جهت اطمینان از پایایی پرسشنامه، از سه معیار ضرایب بارهای عاملی، آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و جهت بررسی روایی از روایی همگرا استفاده شده است. همچنین جهت بررسی رابطه بین متغیرها و تجزیه و تحلیل داده ها از روش حداقل مربعات جزئی و نرم افزار اسمارت پی ال استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد که ملموس بودن خدمات، قابلیت اطمینان خدمات، مسئولیت پذیری ارائه کنندگان خدمات و قابلیت اعتماد خدمات تأثیر مثبت و معناداری بر رضایت مشتریان دارد. اما فرضیه ی تأثیرگذاری همدلی ارائه کنندگان خدمات بر رضایت مشتریان مورد تایید قرار نگرفت.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، شرکت توزیع نیروی برق اهواز

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/559361>

