

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل محیطی رستوران بر زمان انتظار درک شده توسط مشتریان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی کارآفرینی، خلاقیت و نوآوری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسندگان:

خدیجه الماسی - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین

احمد راه چمنی - استادیار، مدیریت بازرگانی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، ایران

## خلاصه مقاله:

محققان بیان می کنند که انتظار برای دریافت خدمات، یک تجربه اجتناب ناپذیر برای مشتریان به خصوص در رستوران ها می باشد. لذا، با بهبود شرایط محیطی که موجب داشتن تجربیات بهتر برای مشتری می شود، مانند عوامل فیزیکی، رفتار کارکنان و کنترل جمعیت موجود در رستوران، می توان تاثیرات منفی انتظار را در نظر مشتری کاهش داد و شرایط انتظار را بهبود بخشید. هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر عوامل محیطی موجود در رستوران ها مانند عوامل فیزیکی، عامل کارکنان و عامل جمعیت درک شده بر زمان انتظار درک شده توسط مشتریان می باشد. بدین منظور در این پژوهش 400 نفر از مشتریان رستوران های تهرانی در شهر تهران در ساعات شلوغی مورد مطالعه قرار گرفتند. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از مدل معادلات ساختاری و با کمک نرم افزار لیزرل انجام شد. نتایج یافته ها نشان داده اند که علاوه بر تاثیر منفی عوامل محیطی رستوران بر زمان انتظار درک شده، جمعیت درک شده مشتریان تاثیر مستقیمی بر زمان انتظار درک شده دارند، اما عوامل فیزیکی و عامل کارکنان زمان انتظار درک شده مشتریان را کاهش می دهند.

## کلمات کلیدی:

زمان انتظار درک شده، محیط خدمات، عامل کارکنان، عوامل فیزیکی، جمعیت درک شده

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/572667>

