

عنوان مقاله:

بررسی رابطه نوآوری خدمات با رضایتمندی مشتریان فرودگاه های ایران (مورد مطالعه: فرودگاه مهرآباد تهران)

محل انتشار:

کنفرانس جهانی مدیریت، اقتصاد حسابداری و علوم انسانی در آغاز هزاره سوم (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

محمود رضایی زاده - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

علیرضا خسرونژاد

خلاصه مقاله:

امروزه، در محیط رقابتی و در شرایط رقابت شدید، مشتریان گزینه های متنوعی برای ارضای نیازهای و خواسته های خویش دارند. بنابراین شرکت هایی که مشتری محور نیستند و به واکنش های رفتاری و عاطفی مشتریان توجه ندارند، در محیط رقابتی به سرعت مشتریان خود را از دست خواهند داد. پژوهش حاضر به بررسی رابطه نوآوری خدمات با رضایتمندی مشتریان در فرودگاه مهرآباد تهران می پردازد. روش تحقیق مورد استفاده از نوع توصیفی، پیمایشی و تصادفی ساده می باشد. همچنین جامعه آماری تحقیق حاضر شامل، کلیه مشتریان که از امکانات فرودگاه مهرآباد استفاده می کنند، می باشند. حجم نمونه با استفاده از فرمول جامعه نامحدود 384 نفر تعیین گردید و روش نمونه گیری پژوهش حاضر خوشه ای می باشد. داده های تحقیق با روش کتابخانه ای و میدانی گردآوری شده و ابزار مورد استفاده پرسشنامه بوده است. پایایی پرسشنامه ها با استفاده از روش آلفای کرونباخ 0.844 و روایی ابزار با روش محتوایی مورد تایید قرار گرفته اند. اطلاعات تحقیق به کمک نرم افزار PLS و با استفاده از آزمون های آماری، توصیفی و استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج این تحقیق حاکی از آن است رابطه نوآوری خدمات با دسترسی به فرودگاه مهرآباد تهران با ضریب بتا (0.517)، رابطه نوآوری خدمات با بازرسی امنیتی (0.559)، رابطه نوآوری خدمات با امکانات فرودگاه (0.488) و رابطه نوآوری خدمات با نحوه ارائه خدمات توسط کارکنان در فرودگاه مهرآباد تهران با توجه به مقدار ضریب بتا (0.631) تایید می شود. همچنین نتایج رتبه بندی نشان می دهد متغیر نحوه ارائه خدمات توسط کارکنان با ضریب 0.631، بیشترین ارتباط را با متغیر نوآوری خدمات ایجاد می کند با این حال متغیر امکانات فرودگاه با ضریب 0.488، کمترین تاثیر رابطه را با متغیر نوآوری خدمات داشته است. در نهایت آزمون مدل کلی نشان می دهد مقدار (GOF) محاسبه شده 1.41 می باشد که بر خوبی برازش مدل برای داده ها دلالت دارد.

کلمات کلیدی:

نوآوری خدمات، رضایت مشتریان، ارائه خدمات توسط کارکنان، بازرسی امنیتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/591805>

