

عنوان مقاله:

مقایسه میزان اثر آمیخته بازاریابی خدمات بر مزیت رقابتی و تاثیر مزیت رقابتی بر جلب رضایت مشتریان در هتل های 4 و 5 ستاره هتل های مشهد

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت در ایران (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

محسن شربتیان - دانش آموخته کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

مهدی کریمی زند - استادیار دانشکده مدیریت گروه بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکزی

خلاصه مقاله:

کلان شهر مشهد امروزه تبدیل به یکی از قطب های گردشگری در کشور شده و این مسئله بستر سرمایه گذاری را در این شهر فراهم کرده است. از این رو فعالیت ها و برنامه های بازاریابی گردشگری بویژه بازاریابی هتل در این شهر، امری ضروری و مهم تلقی میشود. پژوهش حاضر به مقایسه تاثیر آمیخته بازاریابی هفتگانه خدمات بر روی مزیت رقابتی و نیز اثر مزیت رقابتی بر رضایتمندی در هتل های 4 و 5 ستاره مشهد پرداخته است. روش تحقیق آن توصیفی تحلیلی - به روش پیمایشی است و جامعه آماری آن مسافران مقیم هتل های 4 و 5 ستاره است که نمونه گیری تصادفی ساده از طریق فرمول کوکران و در هتل های پنج ستاره برابر با 275 نفر و در هتل های چهار ستاره 354 نفر بدست آمد. در این پژوهش جهت سنجش اعتبار محتوا بر اساس نظر اساتید راهنما و مشاور و خبرگان استفاده شده است. پایایی همه متغیر در دامنه قابل قبول قرار داشت که از آزمون آلفای کرونباخ استفاده شده است که پایایی کل سوالات در هتل های 4 ستاره برابر با 0/94 و در هتل های 5 ستاره برابر 0/935 است در جهت تحلیل توصیفی داده ها، از جداول نمودارها، شاخص های پراکندگی و برای تحلیل آمار توصیفی از آماره های میانگین میانه فراوانی، میانگین متغیرهای تحقیق و آزمون کولموگروف اسمیرنوف در بسته نرمافزاری SPSS و برای بررسی استنباطی فرضیه ها از مدل ساختاری معادلات به کمک نرمافزار LISREL 8.8 استفاده شده است. یافته ها و نتایج تحقیق نشان می دهد که فرضیه های اصلی مورد قبول است و آمیخته بازاریابی بر مزیت رقابتی و مزیت رقابتی بر رضایتمندی تاثیر مثبت معناداری دارد و در هتل های 5 ستاره مولفه خدمات و در هتل های 4 ستاره مولفه قیمت بیشترین تاثیر را دارند.

کلمات کلیدی:

آمیخته بازاریابی، خدمات، مزیت رقابتی، رضایت مشتری، هتل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/690786>

