

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتریان در صنعت رستوران داری مطالعه ی موردی: رستوران تاریخی- توریستی ایل گولی تبریز

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در علوم و مهندسی قرن 21 (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

احسان احدمطلقى - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور تهران، ایران

سولماز طهمورثی سقین سرا - ارشد، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه پیام نور تهران، ایران

خلاصه مقاله:

با افزایش روزافزون رقابت در صنعت رستوران داری، یکی از عوامل موفقیت و سودآوری رستوران ها، رضایت مشتری است. لذا هدف پژوهش حاضر، بررسی عوامل موثر بر رضایت مندی مشتریان، در صنعت رستوران داری در مجموعه ی رستوران تاریخی ایل گولی که امروزه به عنوان نمادی از گردشگری در شهر تبریز است، می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی بوده و براساس روش گردآوری داده ها توصیفی محسوب می شود. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه ای استفاده شده است که روایی آن توسط متخصصین سنجیده و پایایی آن توسط آلفای کرونباخ محاسبه شده است. تجزیه و تحلیل داده ها به وسیله ی نرم افزار SPSS انجام گردیده است. بررسی فرضیه ها، نشان گر رابطه ی مثبت و معنی دار بین 4 متغیر کیفیت غذا، کیفیت خدمات، محیط و موقعیت و رابطه ی معکوس قیمت با رضایت مندی مشتریان است.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی، صنعت رستوران داری، تاریخی-توریستی، ایل گولی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/702227>

