

عنوان مقاله:

ساخت و اعتباریابی مقیاس رضایت از کیفیت خدمات سفرهای هوایی

محل انتشار:

فصلنامه اندازه گیری تربیتی، دوره 5، شماره 19 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسندگان:

مرتضی طاهری - استادیار گروه مدیریت آموزشی دانشگاه علامه طباطبایی،

جلیل یونسی - استادیار گروه سنجش و اندازه گیری دانشگاه علامه طباطبایی

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر، سنجش روایی و پایایی مقیاس رضایت از کیفیت خدمات سفرهای هوایی در کل کشور بود. جامعه آماری پژوهش، کلیه مسافران خطوط هوایی داخلی در کل کشور بودند. با استفاده از روش نمونه گیری خوشه‌ای چندمرحله‌ای از میان فرودگاه‌های کشور، چهار فرودگاه (مهرآباد تهران، اصفهان، شیراز و مشهد) به شیوه هدفمند و 20 زوج شهر بر اساس میزان تعداد پروازها و حجم مسافر جابجا شده انتخاب شد. اجرای مقدماتی و نهایی در بازه زمانی تابستان و اوایل پاییز سال 1389 بوده و تعداد 21944 پرسشنامه معتبر تکمیل شده است. پرسشنامه اولیه (60 سوالی) بر اساس 5 عامل مدل سروکوال (عوامل فیزیکی، پاسخگو بودن، همدلی، اطمینان خاطر و قابلیت اعتماد) تدوین شد؛ پس از اجرای مقدماتی و با استفاده از نرم‌افزارهای تحلیل سوال (Statistica و Multilog) در رویکرد IRT و نتایج تحلیل عاملی تاییدی مرتبه اول و دوم، داده‌ها تحلیل و ابزار اندازه‌گیری رضایت از کیفیت خدمات سفرهای هوایی رواسازی شد.

کلمات کلیدی:

رضایت از کیفیت خدمات، سفرهای هوایی، روایی سازه، پایایی، شرکت هواپیمایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/723211>

