

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر استاندارد سازی و سفارشی سازی بر کیفیت خدمات، رضایت مشتری و وفاداری در شرکت ایران خودرو دیزل

## محل انتشار:

کنفرانس ملی پژوهشهای نوین حسابداری و مدیریت در هزاره سوم (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

علیرضا روستا - گروه مدیریت، واحد بین الملل کیش، دانشگاه آزاد اسلامی، جزیره کیش، ایران

علی عسکری - استاد دانشگاه آزاد اسلامی صفادشت

ابراهیم ذوالفقاری - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی واحد صفادشت

## خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت مشتری در هر صنعت، سازمان ها و شرکت ها باید در جهت ارتقای رضایت و وفاداری آنها گام بردارند. در این راستا باید کیفیت مورد نظر مشتریان برآورده شود و بخصوص در صنعت خودرو سازی باید در زمینه سفارشی سازی و استانداردسازی توجه ویژه شود. با وجود مطالعات فراوان در حوزه رضایت و وفاداری مشتری در سازمان ها تا کنون بررسی تاثیر استاندارد سازی و سفارشی سازی بر آنها مورد توجه قرار نگرفته است. در این مقاله تاثیر استاندارد سازی و سفارشی سازی بر کیفیت خدمات، رضایت و وفاداری مشتریان ایران خودرو دیزل مورد تحلیل قرار گرفته است. که برای این منظور از پژوهش آگاه و همکاران 2017 الگوبرداری شد. جامعه آماری شامل مشتریان شرکت ایران خودرو دیزل در سطح شهر تهران می باشد. با توجه به عدم دسترسی به تمام افراد، جامعه نامحدود در نظر گرفته شد و فرمول کوکران تعداد 384 پرسشنامه را مشخص نمود اما بخاطر احتمال وجود داده های ناقص 400 پرسشنامه به روش تصادفی طبقه ای توزیع گردید که 393 پرسشنامه صحیح گردآوری شد. با استفاده از نرم افزار لیزرل به بررسی فرضیات پژوهش پرداخته شد، نتایج حاکی از آن بود که استاندارد سازی و سفارشی سازی تاثیر مثبت و معناداری بر کیفیت خدمات دارند، کیفیت خدمات بر رضایت مشتری و رضایت بر وفاداری مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارند

## کلمات کلیدی:

وفاداری مشتری، رضایت مشتری، سفارشی سازی، استاندارد سازی، کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/742677>

