

عنوان مقاله:

تجزیه و تحلیل تاثیر به کارگیری سیستم های کنترل کیفیت بر رضایت مشتری در صنعت کفش

محل انتشار:

اولین همایش ملی توسعه فرهنگ اقتصاد مقاومتی با محوریت کارآفرینی صنعتی و اجتماعی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

منصور غنی آبادی

خلاصه مقاله:

در دنیای امروزی بدون شک مشتریان از مهم ترین سرمایه های هر سازمان اعم از تولیدی و خدماتی محسوب می شوند. اهمیت مشتری و رضایت او چیزی است که به رقابت در سطح جهانی منتهی می گردد. از آنجایی که صنعت کفش به عنوان یکی از صنایع مهم در هر کشور محسوب می شود، لذا انتخاب نوع آن از لحاظ زیبایی، دوام و عوامل بهداشتی از دیرباز مدنظر همگان قرار گرفته است. یکی از مهمترین عوامل موثر در جذب و نگهداری و نهایتاً رضایت مشتری در این صنعت، استفاده از سیستم های کنترل کیفیت و تضمین کیفیت می باشد. در این پژوهش سعی بر این است که با استفاده از روش اسنادی و اساساً با روش پیمایشی با هدف آنالیز تاثیر بکارگیری سیستم های کنترل کیفیت بر رضایت مشتری در صنعت کفش، که از بین جامعه آماری خریداران در بازار کفش تهران اقدام به نمونه گیری احتمالی با شیوه تصادفی ساده شده است، استفاده گردد. عوامل مورد بررسی شامل: روشهای کنترل کیفیت، سیستم کنترل کیفیت، رفتار مشتریان، احساس رضایت و وفاداری مشتریان در صنعت کفش می باشد. ضریب اعتبار ابزار مورد استفاده (پرسشنامه) با استفاده از آلفای کرونباخ عدد 823/0 برآورد شد، سپس تعداد 385 پرسشنامه در بین تعداد حجم نمونه موردنظر توزیع گردید و با استفاده از آزمونهای متفاوت از جمله آزمون ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون به تحلیل اطلاعات پرداخته و در انتها نتایج اعلام و به توصیف و تحلیل نتایج آماری و سپس نتیجه گیری نهایی پرداخته شد، و در نهایت این بررسی حاکی از این است که بکارگیری سیستم های کنترل کیفیت بر رضایتمندی و وفاداری مشتریان در صنعت کفش موثر واقع شده است.

کلمات کلیدی:

سیستم های کنترل کیفیت، مشتری، رضایتمندی، صنعت کفش

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/755008>

