

عنوان مقاله:

بررسی ابعاد کیفیت خدمات در آژانس های هواپیمایی شهر بوشهر بر مبنای مدل تحلیل شکاف و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی (AHP)

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

سمانه ریسی نافی - دانشجوی دکتری مدیریت دانشگاه تهران و عضو هیئت علمی مرکز آموزش عالی لامرد، فارس، ایران

فرید سعیدی - دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت صنعتی، دانشگاه خلیج فارس بوشهر

خلاصه مقاله:

امروزه سازمان های خدماتی نقش مهمی در توسعه کشورها دارند. آژانس های هواپیمایی به عنوان یک صنعت خدماتی می تواند قابلیت های زیادی در توسعه کسب و کار داشته باشد. یکی از مسایل مهم در این زمینه بهبود رضایت مشتریان است. در این تحلیل کیفیت خدمات به عنوان یکی از راهکارهای موثر بر ارتقای رضایت مشتریان نیازمند توجه ویژه ای می باشد. هدف از انجام این پژوهش بررسی ابعاد کیفیت خدمات بر مبنای مدل شکاف و با استفاده از روش تحلیل سلسله مراتبی است. در این پژوهش تعداد 12 پرسشنامه بین مشتریان و تعداد 8 پرسشنامه بین کارمندان آژانس های هواپیمایی توزیع شد و پس از اینکه پرسشنامه های مقایسات زوجی برای مدل کیفیت خدمت سروکوال توسط مشتریان و کارمندان آژانس های هواپیمایی تکمیل گردید. نتایج شکافی قابل توجه بین ادراک کارمندان و مشتریان آژانس ها را نشان داده است به نحوی که از نظر کارمند برای ارائه بهتر خدمات، اولویت با لوازم مشهود است در حالیکه مشتری آن را در اولویت آخر خود قرار داده است و برای مشتری برقراری ارتباط و درک خواسته ها و نیازهای آن از سایر ابعاد خدمت بااهمیت تر است و در میان ابعاد دیگر جایگاه بالاتری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل تحلیل شکاف، روش تحلیل سلسله مراتبی، آژانس هواپیمایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/756823>

