سیویلیکا - ناشر تخصصی مقالات کنفرانس ها و ژورنال ها
گواهی ثبت مقاله در سیویلیکا
CIVILICA.com

عنوان مقاله:
بررسی ارتباط میان کیفیت ارایه خدمات با وفاداری و رضایت مندی مشتریان اماکن ورزشی سرپوشیده شهر مشهد

محل انتشار:
چهارمین همایش ملی علوم ورزشی و تربیت بدنی ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسنده:
آرمان طاهری - *کارشناسی ارشد تربیت بدنی*

خلاصه مقاله:
هدف این پژوهش بررسی ارتباط میان ارایه خدمات با وفاداری و رضایتمندی مشتریان اماکن ورزشی سرپوشیده شهر مشهد می باشد. پژوهش حاضر بصورت میدانی انجام گرفته و از نوع توصیفی، همبستگی می باشد. ابزار پژوهش شامل پرسشنامه استاندارد لیو (2008) با پایایی a=87 می باشد. کلیه مشتریان اماکن ورزشی شهر مشهد با حداقل سه ماه سابقه فعالیت ورزشی، جامعه آماری پژوهش را تشکیل دادند. داده ها نیز با استفاده از آزمون های ضریب همبستگی پیرسون و تحلیل رگرسیون چندگانه تجزیه و تحلیل شدند. نتایج تجزیه و تحلیل داده ها نشان داد که ارتباط معنی داری بین کیفیت خدمات و زیر مقیاس های آن شامل ((کیفیت تعامل، کیفیت برنامه، کیفیت تسهیلات)) با وفاداری و رضایت مشتریان وجود داشت. بنابر نتایج پژوهش می توان بیان کرد که لازمه تعهد و تکرار مراجعات مشتریان، کیفیت خدمات بالا می باشد که این کیفیت خدمات را باید با ارایه برنامه ها و کلاس های متنوع و جذاب، کاربری بالاو جذابیت ظاهری لوازم ورزشی، مربیان آگاه، روحیه بالای تعامل و توجه به مربی، اریه راهنمایی های به موقع و درک نیازهای ویژه هر شرکت کننده بالا برد.

کلمات کلیدی:
کیفیت خدمات، رضایتمندی، وفاداری مشتریان، اماکن ورزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:
https://civilica.com/doc/774444