

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایت کلی مشتریان از اماکن ورزشی شهرستان پلدختر بر مبنای مدل QUESC

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسنده:

الهام میرزایی - فارغ التحصیلی کارشناسی ارشد در رشته تربیت بدنی (مدیریت راهبردی در سازمان های ورزشی)

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف ارزیابی کیفیت خدمات و ارتباط آن با رضایت کلی مشتریان از اماکن ورزشی شهرستان پلدختر بر مبنای مدل QUESC انجام گرفت. این پژوهش کاربردی و از نوع همبستگی بوده و به شکل میدانی صورت گرفته است. جامعه آماری این تحقیق، مراجعه کنندگان به هر یک از سالن های ورزشی شهرستان پلدختر بودند. طبق آمار اداره تربیت بدنی شهر پلدختر میانگین مراجعه ماهیانه 86 نفر بود. همچنین نمونه گیری به صورت تصادفی و براساس جدول مورگان تعداد نمونه در هر سالن 80 نفر بود و براساس آن 350 پرسشنامه توزیع شد و 322 پرسشنامه مورد استفاده قرار گرفت. برای سنجش کیفیت خدمات از پرسشنامه مدلتعالی کیفیت در مراکز ورزشی کیم (1995) استفاده شد. این پرسشنامه از یازده بعد و 32 سوال تشکیل شده است: محیط زیبا و جذاب، ویژگی های کارکنان، اعتبار کارکنان، اطلاعات در دسترس، برنامه های ارایه شده، ملاحظات شخصی، قیمت، مزایای ویژه، انگیزش و تحریک، آسودگی خاطر و راحتی. جهت سنجش رضایت کلی مشتریان نیز، از پرسشنامه استاندارد سنجش رضایت کلی مشتریان الیور (1980) شامل سه سوال استفاده شد. داده های تحقیق با استفاده آمار های توصیفی و استنباطی از جمله آزمون همبستگی اسپیرمن، کولموگروف اسمیرونوف، رگرسیون چند متغیره و آزمون دوجمله ای مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج تحقیق نشان داد بین کیفیت خدمات با رضایتمندی ارتباط مثبت و معنی داری ($p=0/001$) وجود دارد. بنابراین مدیران باید برای حفظ و افزایش مشتریان اماکن ورزشی ضمن ارزیابی کیفیت خدمات به طور منظم، با به کارگیری استراتژی های بهبود کیفیت خدمات در جهت جلب رضایت مشتریان خود اقدام کنند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مشتری، رضایتمندی مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/774460>

