

## عنوان مقاله:

مقایسه مدیریت ارتباط با مشتری و وفاداری مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال و جنوب تهران

## محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

## نویسندگان:

فرزانه کوثری اصفهانی - گروه تربیت بدنی، دانشکده علوم انسانی، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

کبری اقبالی - گروه تربیت بدنی، دانشکده علوم انسانی، واحد تهران غرب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش، مقایسه مدیریت ارتباط با مشتری و وفاداری مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال و جنوب شهر تهران می باشد. پژوهش حاضر از نوع، توصیفی-مقایسه ای است که به روش پیمایشی انجام شده است و همچنین از نظر هدف از نوع پژوهش های کاربردی می باشد. جامعه آماری پژوهش شامل مشتریان باشگاه های خصوصی بانوان شمال و جنوب شهر تهران بوده که حدوداً 1400 نفر برآورد گردید که از این بین تعداد 394 نفر ( 291 نفر شمال تهران و 103 نفر جنوب تهران ) با استفاده از جدول مورگان و به روش طبقه ای تصادفی به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه های مدیریت ارتباط با مشتری (عباسی، 1389) و وفاداری مشتریان (لیو، 2008) می باشد. روایی محتوایی پرسشنامه ها با استفاده از نظر متخصصان مورد بررسی قرار گرفت و برای پایایی پرسشنامه ها نیز از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شد؛ که گویای پایایی بالا و مطلوب آنها بود. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش آمار توصیفی و آمار استنباطی (آزمون کولموگروف اسمیرنوف و آزمون تی مستقل) استفاده شد. نتایج حاصل از پژوهش نشان داد بین مدیریت ارتباط با مشتری و مولفه های آن در باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال و جنوب شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد و میانگین متغیر ارتباط با مشتری و همچنین مولفه های آن در مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال شهر تهران بیشتر از جنوب شهر تهران می باشد. همچنین مشخص شد بین وفاداری مشتریان و مولفه های آن در باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال و جنوب شهر تهران تفاوت معناداری وجود دارد و میانگین متغیر وفاداری مشتریان و همچنین مولفه های آن در مشتریان باشگاه های بدنسازی خصوصی بانوان شمال شهر تهران بیشتر از جنوب شهر تهران می باشد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، وفاداری مشتری، باشگاه بدنسازی، بانوان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/774685>

