

## عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در میان مشتریان (مورد مطالعه: شرکت های مسافری فعال در پایانه های شهر تهران)

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت توسعه و تحول، دوره 7، شماره 23 (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

سید علی اکبر احمدی - استاد، دانشگاه پیام نور، مرکز غرب تهران، گروه مدیریت، تهران، ایران

حمیدرضا عسگری ده آبادی - دانشجوی دکتری، دانشگاه پیام نور، مرکز تحصیلات تکمیلی، گروه مدیریت دولتی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

بسیاری از نویسندگان بر اهمیت اعتماد برای دستیابی به موفقیت سازمانی تاکید کرده اند. سازمان ها باید بدانند که چگونه اعتمادسازی به عنوان یک فرایند تعاملی عمل می کند و سیاست ها و فعالیت های سازمان چه اثری بر میزان اعتماد مشتریان دارد. این یک حقیقت اثبات شده است که ایجاد اعتماد مشتری به کالاها و خدمات، یک راه عالی برای افزایش سود است. هدف از تحقیق حاضر، بررسی روابط بین کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری مشتریان در پایانه های مسافری می باشد. تمامی این متغیرها دارای اثر قابل توجهی بر عملکرد شرکت های مسافری هستند. داده های مورد نیاز از طریق پرسشنامه طراحی شده توسط محققان گردآوری شد. این پرسشنامه ها در میان مشتریان پایانه های مسافری شهر تهران توزیع گشت. تحلیل عامل تاییدی و مدلسازی معادلات ساختاری برای ارزیابی و آزمون فرضیات مورد استفاده قرار گرفت. تمامی فرضیه های مورد نظر، تایید شد. این تحقیق همچنین کاربردهای عملی مفیدی در حوزه کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد و وفاداری در بر دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت، اعتماد، وفاداری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/791965>

