

## عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات و تعهد مشتریان بر وفاداری مشتریان باشگاه های الزهرا

## محل انتشار:

دومین همایش ملی دستاوردهای علوم ورزشی و سلامت اهواز (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

شعله خدادادکاشی - دانشیار، گروه مدیریت ورزشی، دانشکده تربیت بدنی، دانشگاه خواجه نصیرالدین طوسی، تهران، ایران

میترا کامیابی دانا - کارشناسی ارشد، گروه مدیریت ورزشی، دانشگاه غیرانتفاعی ایوانکی، تهران، ایران

## خلاصه مقاله:

زمینه و هدف: هدف اصلی تحقیق حاضر بررسی ارتباط بین کیفیت خدمات و تعهد مشتریان با وفاداری مشتریان باشگاه های الزهراست. روش کار: تحقیق حاضر بر اساس هدف، کاربردی به لحاظ گردآوری داده ها از نوع تحقیقات توصیفی-همبستگی است، که به شیوه پیمایشی انجام گرفته است و از لحاظ زمانی مقطعی می باشد. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مشتریان زن باشگاه های الزهرا سازمان ورزشی شهرداری شهر تهران تشکیل می دهند. برای تعیین حجم نمونه در این پژوهش با توجه به تعداد نامحدود جامعه 364 نفر از آنان با استفاده از فرمول کوکران به عنوان نمونه انتخاب شدند. روش نمونه گیری در تحقیق به صورت نمونه گیری طبقه ای می باشد به این ترتیب به منظور بررسی باشگاه های الزهرا سازمان ورزشی شهرداری شهر تهران با توجه به محل جغرافیایی آنها، به 4 طبقه تقسیم شدند. طبقه اول باشگاه های شمال، طبقه دوم باشگاه های جنوب، طبقه سوم باشگاه های شرق، طبقه چهارم باشگاه های غرب. پس از آن از هر طبقه به نسبت تعداد باشگاه های آن منطقه تعدادی مشتری به روش تصادفی ساده انتخاب شدند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه استاندارد آپوستولس و همکاران 2015 بود. پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ و پایایی ترکیبی و روایی آن نیز با استفاده از روایی همگرا و روایی تشخیصی مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از روش های آمار توصیفی و تحلیل عاملی تاییدی و برای ارایه مدل، تکنیک مدل یابی معادلات ساختاری استفاده شد. یافته ها: نتایج یافته های تحقیق نشان داد که کیفیت خدمات و تعهد مشتریان تاثیر مثبتی بر وفاداری مشتریان دارند ( $p=000/0$ ). همچنین کیفیت خدمات نیز تاثیر مثبت و معناداری بر روی تعهد مشتریان دارد ( $p=000/0$ ). نتیجه گیری: با توجه به نتایج به دست آمده می توان نتیجه گرفت که کیفیت خدمات بهتر باشگاه های ورزشی با توجه به تعهد آنها می تواند میزان وفاداری مشتریان را افزایش دهد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تعهد مشتریان، وفاداری مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/813139>

