

عنوان مقاله:

چگونگی بهره‌گیری از مدل سروکوال در بررسی رضایت گردشگران از جاذبه‌های معماری منطقه محمدآباد جرقویه اصفهان

محل انتشار:

نخستین همایش ملی «آینده‌نگاری راهبردی در حوزه علوم جغرافیایی و مطالعات شهری- منطقه ای» (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسنده:

ساجده کریمی کندزی - استادیار و عضو هیئت علمی گروه معماری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد نطنز، نطنز، ایران

خلاصه مقاله:

یکی از عوامل محیطی اثرگذار بر سازمان‌ها مشتریان آن هستند. شناخت کامل مشتری، مقدم شمردن وی و ارائه خدمات کیفی از جمله عوامل موفقیت در بازار کسب و کار امروز است. در دنیای رقابتی امروز مشتریان در کانون اصلی توجه شرکت‌ها قرار دارند و رضایت مندی آنها عامل اصلی کسب مزیت رقابتی سازمان‌ها است. این تحقیق برای سنجش رضایت گردشگران از جاذبه‌های گردشگری منطقه محمدآباد جرقویه بر اساس مدل سروکوال به کار گرفته شده است. نتایج حاصل از پژوهش در سطح جاذبه‌های منطقه محمدآباد جرقویه بیانگر آن بود که از بین پنج شاخص ظواهر، همدلی، اطمینان، مسیولیت‌پذیری و تضمین در رابطه با رضایت گردشگران، همگی به ترتیب به مقدار معناداری 0,000، 0,000، 0,001، 0,000، 0,000، دارای ارتباط معناداری بودند. به عبارتی بین کلیه عوامل و سطح رضایتمندی گردشگران جاذبه‌های رابطه معنار وجود داشته و تمامی فرضیات اثبات شده‌اند. بنابراین جاذبه‌های منطقه محمدآباد جرقویه به خصوص در منطقه محصولات مختلف مرتبط با گردشگری توانسته است زمینه رضایت گردشگران را جلب نماید و در این زمینه باید بیش از پیش در این بازار پرقابیت تلاش نموده تا بتواند محصولات گردشگری مختلف و باب تبع گردشگران در راستای رضایت آنها ارائه نماید.

کلمات کلیدی:

رضایت، گردشگر، سروکوال، جاذبه، منطقه محمدآباد جرقویه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/813979>

