

عنوان مقاله:

بررسی و تعیین میزان نوع ارتباط بین الگوی رفتاری و عملکرد رانندگان خطوط تندرو با متغیرهای رضایت مندی مسافریین از حمل و نقل عمومی از طریق آزمون فرضیه های رابطه ای (مطالعه موردی اتوبوسرانی سامانه تندرو چهار تهران)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی توانمند سازی جامعه در حوزه علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسنده:

رضا شوشتری - کارشناس ارشد دانشگاه علم و صنعت ایران

خلاصه مقاله:

نوع رفتار ارائه کنندگان خدمات در میزان جلب مشتری و تاثیر آن بر تکرار فرآیند خرید در جوامع مختلف بر کسی پوشیده نیست. رضایتمندی مشتری یک احساس است و برای بهبود آن باید آن را به یک شاخص کمی تبدیل نمود. مدل های شاخص رضایتمندی مشتری راهکاری برای این فرآیند تبدیل است. رضایت مشتری در شرکت های خدماتی نظیر اتوبوسرانی، در نتیجه ادراک مشتری طی یک خدمت یا رابطه ارزشی است، به طوری که قیمت مساوی است با نسبت کیفیت خدمات انجام شده به قیمت و هزینه های مشتری. لازم به ذکر است یکی از عوامل موثر بر سطح رضایت مسافران و میزان استفاده از اتوبوس به عنوان گزینه سفر برای سفرهای درون شهری، نوع و رفتار راننده های خطوط تندرو تهران است. میزان رضایت رانندگان از خدمات ارائه شده به آنها تاثیر بسزایی بر نوع رفتار آن-ها دارد و از این رو بر سطح رضایت مسافران و کاهش رفتارهای نابهنجار در سیستم اتوبوسرانی موثر است. هدف از این مقاله مشخص نمودن رابطه بین رفتار راننده با وفاداری مشتری (مسافران) بوده که می تواند به هدف گذاری های خاصی به منظور برنامه ریزی های آموزشی با رویکرد اصلاح نوع رفتار در راستای پذیرش مسافران ناراضی و در نهایت به تحکیم ارتباط بین مسافر و سازمان بیانجامد. در این پژوهش به بررسی نوع رابطه بین رفتار رانندگان با میزان رضایتمندی مسافران پرداخته و با اثبات ارتباط منطقی بین دو متغیر فوق میزان شدت این ارتباط بر رضایتمندی مشتریان را نشان می دهیم.

کلمات کلیدی:

توسعه شهری، رضایتمندی، حمل و نقل، ارزیابی عملکرد، رفتار، نوع پوشش رانندگان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/877628>

