

عنوان مقاله:

ارتباط کیفیت خدمات (برمبنای مدل کیواسک) با رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد دانشجویان در فعالیت های فوق برنامه ورزشی

محل انتشار:

دوماهنامه مطالعات مدیریت ورزشی، دوره 11، شماره 53 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

پیمان کلهری - کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، دانشگاه خوارزمی تهران

حسین اکبری یزدی - استادیار مدیریت ورزشی، دانشگاه خوارزمی

خلاصه مقاله:

امروزه، توجه به نیازهای مشتریان و پاسخ گویی به خواسته های آنان در میادین ورزشی از طریق بهبود کیفیت خدمات و جلب رضایت مشتریان، امری مهم و ضروری تلقی می شود. هدف پژوهش حاضر، تعیین ارتباط کیفیت خدمات (برمبنای مدل کیواسک) با رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد دانشجویان در فعالیت های فوق برنامه ورزشی دانشگاه آزاد اسلامی واحد همدان بود. این پژوهش، توصیفی و از نوع همبستگی بود. جامعه آماری پژوهش شامل آن دسته از دانشجویان دانشگاه آزاد اسلامی همدان شد که از برنامه های فوق برنامه ورزشی دانشگاه استفاده می کردند. با توجه به فرمول کوکران، 384 نفر به عنوان نمونه پژوهش انتخاب شدند. برای سنجش کیفیت خدمات از پرسش نامه کیواسک استفاده شد. میزان رضایت مشتریان با پرسش نامه رضایت مشتری او سی اس سنجیده شد و برای سنجش حضور مجدد از پرسش نامه رفتار آتی بی اف آی اس استفاده شد. داده های پژوهش با استفاده از آمارهای توصیفی و استنباطی نظیر آزمون همبستگی اسپیرمن، رگرسیون، ویلکاکسون و فریدمن تجزیه و تحلیل شدند. نتایج پژوهش نشان داد که بین کیفیت خدمات با رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد رابطه مثبتی وجود داشت. همچنین، 5/7 درصد از تغییرات واریانس رضایتمندی، از طریق کیفیت خدمات و 22 درصد از تغییرات واریانس تمایل به حضور مجدد، از طریق کیفیت خدمات قابل تبیین بودند. با توجه به نتایج پژوهش پیشنهاد می شود به امر کیفیت خدمات در باشگاه های ورزشی توجهی ویژه شود تا با افزایش کیفیت خدمات، رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد در افراد بیشتر شود.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدل کیواسک، رضایتمندی و تمایل به حضور مجدد، فوق برنامه ورزشی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/896097>

