

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری با کیفیت خدمات و رضایت مشتری (مطالعه موردی: هتل های پنج ستاره شهر اصفهان)

محل انتشار:

اولین همایش ملی مدیریت با تاکید بر حمایت از کالا و خدمات ایرانی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

محمود عرب مختاری - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد آباده

علی رضایی - مدیرگروه مدیریت بازرگانی

علی اکبر هژبری

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین مدیریت ارتباط با مشتری، کیفیت خدمات و رضایت مشتری می باشد. این تحقیق از لحاظ هدف از نوع کاربردی و از نظر ماهیت و روش از نوع پژوهش های توصیفی پیمایشی از نوع همبستگی می باشد. جامعه آماری مورد بررسی این پژوهش، مشتریان هتل های پنج ستاره شهر اصفهان می باشند. از آنجا که تعداد مشتریان در این پژوهش نامحدود می باشند برای تعیین حجم نمونه از جدول نمونه گیری مورگان استفاده گردید که طبق جدول موصوف تعداد نمونه 384 نفر (از جامعه نامحدود) به عنوان نمونه انتخاب می شود که جهت بالا بردن ضریب برگشت پرسشنامه های توزیع شده، 450 پرسشنامه بین مسافران این هتل ها توزیع شد. نمونه گیری نیز به روش تصادفی در دسترس می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات این پژوهش علاوه بر مطالعات کتابخانه ای، پرسشنامه های استاندارد است که بر اساس طیف لیکرت 5 گزینه ای طراحی شده است. نتایج به دست آمده از تجزیه و تحلیل داده های حاصل از پرسشنامه ها نشان داد که رابطه مثبت معنی داری بین مدیریت ارتباط با مشتری و کیفیت خدمات و همچنین رسیدگی به شکایت و رضایت مشتریان وجود دارد.

کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، شکایات مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/906078>

