

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر فرهنگ سازمانی و ادراک از کیفیت خدمات بر رضایت مشتریان (مورد مطالعه: سیتی سنتر اصفهان)

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه ای و جهانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

امین هرندي - کارشناس ارشد مدیریت صنعتی گرایش تحقیق در عملیات گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد نجف آباد.

شهریار جبل عاملی - گروه مدیریت، دانشگاه صنعتی مالک اشتر، شاهین شهر، اصفهان، ایران

امید کوهی - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد یزد، یزد، ایران

خلاصه مقاله:

رضایت مشتری عامل اصلی موفقیت در بسیاری از سازمان ها از جمله در صنایع خدماتی است و رضایت کلی مشتریان مبتنی بر چگونگی رویارویی و تجربه ی آنان از سازمان است. مشتریان با توجه به فرهنگ سازمانی متفاوت، به عامل رضایت پاسخ می دهند. این پژوهش که توصیفی-پیمایشی با ماهیت کاربردی و از لحاظ زمانی مقطعی می باشد به منظور بررسی تاثیر عوامل فرهنگ سازمانی بر روی رضایت مشتریان در فروشگاه های بزرگ استان اصفهان (مورد مطالعه سیتی سنتر اصفهان) انجام گرفته است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه کارکنان و مشتریان سیتی سنتر اصفهان می باشد که به روش تصادفی در دسترس تعداد 183 نفر از کارکنان و 196 نفر از مشتریان به عنوان نمونه آماری انتخاب شد. ابزار اندازه گیری تحقیق، دو پرسشنامه شامل پرسشنامه استاندارد فرهنگ سازمانی دنیسون و پرسشنامه رضایت مشتریان (محقق ساخته) بود که مورد استفاده قرار گرفت. برای اندازه گیری روایی پرسشنامه ها از روش صوری و برای تعیین پایایی آن آلفای کرونباخ محاسبه گردید که مقدار آن برابر 0/85 برآورد گردید. برای بررسی نرمال بودن داده ها از آزمون کولموگروف-اسمیرنوف و برای تحلیل داده ها از آزمون پیرسون و رگرسیون استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد بین فرهنگ سازمانی و رضایت مشتریان رابطه وجود دارد. همچنین فرضیات تحقیق مورد تایید قرار گرفت، یعنی فرضیات بین درگیر شدن کارکنان در کار، سازگاری کارکنان در کار، انطباق پذیری کارکنان، رضایت مشتریان و ادراک مشتریان از کیفیت خدمات با رضایت مشتریان در سیتی سنتر اصفهان رابطه وجود دارد مورد تایید قرار گرفتند.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان، فرهنگ سازمانی، مدل دنیسون، سیتی سنتر اصفهان.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/915480>

