

عنوان مقاله:

بررسی اثر کیفیت خدمت و ارزش درک شده بر رضایتمندی مسافران مترو و نقش ناهمگونی جنسیتی، با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری

محل انتشار:

فصلنامه مهندسی حمل و نقل، دوره 11، شماره 3 (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 27

نویسندگان:

ریحانه سادات شاهنگیان - موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

محمد رضا صورتی جابلو - دانشجوی کارشناسی ارشد برنامه ریزی حمل و نقل، موسسه عالی آموزش و پژوهش مدیریت و برنامه ریزی

خلاصه مقاله:

حمل و نقل ریلی شهری نقشی حیاتی در کارایی سیستم حمل و نقل یک شهر دارد. از طرفی، جلب رضایت مسافران نقش مهمی در تداوم و ترغیب استفاده آنها از آن شیوه حمل و نقل دارد، ترغیب مسافران به استفاده از حمل و نقل همگانی ریلی باعث کاهش مشکلات آلودگی هوا و ازدحام می شود. این مطالعه نقش کیفیت خدمت و ارزش درک شده را در رضایتمندی مسافران مورد بررسی قرار داده است. برای این منظور پرسشنامه ای بین مسافران متروی تهران پخش شد که نمونه ای 363 تایی از آن به دست آمد و با استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری نقش کیفیت خدمت و ارزش درک شده در رضایتمندی مسافران مورد آزمون قرار گرفت. همچنین مقدار این روابط در بین دو گروه جنسیتی مورد آزمون قرار گرفت. نتایج این مطالعه نشان می دهد که تفاوت معناداری در روابط مدل ساختاری بین دو گروه مردها و زن ها وجود ندارد. در نتیجه نتایج مدل کلی نشان می دهد که ارزش درک شده با ضریب اثر مستقیم 0/459 و کیفیت خدمت با ضریب اثر مستقیم 0/361 بر روی رضایتمندی اثر دارند و در مجموع 54/3 درصد از واریانس آن را توضیح می دهند. همچنین نشانگر مقایسه با مترو ایده آل بهترین نشانگر رضایتمندی و نشانگر منافع در مقابل هزینه ها بهترین نشانگر ارزش درک شده و ایمنی قطار و ایستگاه بهترین نشانگر کیفیت خدمت شناسایی شدند. که می توانند به عنوان حوزه های بهبود سطح خدمت مورد استفاده قرار گیرند.

کلمات کلیدی:

ارزش درک شده، رضایتمندی، کیفیت خدمت، مدلسازی معادلات ساختاری [SEM]، جنسیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1021616>

