

عنوان مقاله:

ارزیابی کیفیت خدمات ارائه‌شده از دیدگاه مشتریان طلافروشی کاشان بر اساس الگوی فنکیفیت خدمات

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

مهدی نورسینا - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

هادی کدخدایی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد نراق

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش ارزیابی کیفیت خدمات ارائه شده از دیدگاه مشتریان طلافروشی شهر کاشان بر اساس مدل سروکوال است. تحقیق حاضر کاربردی و روش تحقیق در این پژوهش از نوع توصیفی-استنباطی و از نوع پیمایشی می باشد. جامعه آماری مورد مطالعه در این تحقیق، کلیه افرادی است که حداقل یکبار از طلافروشی های شهر کاشان خدمات گرفته اند. نمونه آماری در این پژوهش 150 نفر از مشتریان طلافروشی های شهر کاشان است. روش نمونه گیری در این پژوهش به صورت نمونه گیری تصادفی ساده می باشد. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق، روش کتابخانه ای و میدانی می باشد. ابزار جمع آوری اطلاعات در این مطالعه پرسشنامه می باشد. در این تحقیق، پرسشنامه شامل 25 سؤال درخصوص کیفیت خدمات با توجه به ابعاد متفاوت می باشد. پرسشنامه بنا بر تحقیقات محققین از اعتبار بالایی برخوردار بود و پایایی پرسشنامه با استفاده از آلفای کرونباخ 0/78 به دست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها ابتدا پرسشنامه بین نمونه آماری منتخب پخش شد. سپس اطلاعات جمع آوری شده از پرسشنامه وارد برنامه spss شد. سپس آزمون های آماری روی این داده ها انجام گرفت. نتایج آماری نشان داد که بین وضعیت موجود و مطلوب خدمات ارائه شده توسط طلافروشی های شهر کاشان از لحاظ ابعاد موارد ملموس خدمات، قابلیت اعتماد خدمات، پاسخگویی، قابلیت اطمینان خدمات، همدلی خدمات و بهای خدمات از نظر مشتریان تفاوت وجود دارد

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، موارد ملموس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، قابلیت اطمینان، همدلی، بهای خدمات، مدل سروکوال

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/444747>

