

عنوان مقاله:

عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان در مجموعه رستوران های زنجیره ای بوف در شهر تهران

محل انتشار:

کنفرانس ملی تحقیقات علمی جهان در مدیریت، حسابداری، حقوق و علوم اجتماعی (سال: ۱۳۹۶)

تعداد صفحات اصل مقاله: ۱۱

نویسندگان:

سارا باقری حقیقی - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرقان، زرقان - ایران

امان الله راهپیمیا - گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرقان، زرقان - ایران

فاطمه کریمی - گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرقان، زرقان - ایران

خلاصه مقاله:

درک عمیق از نگرش ها و محرک های بخش های مختلف بازار، احتمال تولید و عرضه محصول ها و خدمات سفارشی و بهبود مزایای رقابتی شرکتها را افزایش می دهد. با افزایش روزافزون رقابت در صنعت رستوران داری، رضایت مشتریان به عنوان یکی از عوامل موثر در صنعت رستوران داری مورد توجه قرار گرفته است. پژوهش حاضر، از نظر هدف کاربردی بوده و بر اساس روش گردآوری داده ها، پژوهش توصیفی محسوب می گردد. به منظور جمع آوری داده های مورد نیاز از پرسشنامه استفاده شد، بدین منظور نمونه های تصادفی شامل ۴۱ شعبه از ۲۷۰ شعبه فعال مجموعه بوف در سطح تهران انتخاب و در هر شعبه ۱۱ پرسشنامه توزیع گردید، که در نهایت با توجه به پرسشنامه های قابل قبول، تعداد ۲۶۸ نفر حجم نمونه پژوهش را تشکیل دادند. به منظور آزمون فرضیه ها از مدل سازی معادلات ساختاری استفاده شد. بررسی فرضیه های پژوهش بیانگر تاثیر مثبت کیفیت غذا، کیفیت خدمات، محیط رستوران و ادراک عادلانه بودن قیمت بر رضایت مشتری است. اما تاثیر موقعیت رستوران بر رضایت مشتری مورد قبول واقع نشد. همچنین نتایج بیانگر آن است که کیفیت غذا به عنوان مهمترین عامل موثر بر رضایت مشتریان در مجموعه بوف است.

کلمات کلیدی:

بخش بندی مشتریان، سبک تغذیه صنعت؛ رستوران داری، رضایت مشتری، مجموعه بوف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/۷۳۷۴۲۱>