

عنوان مقاله:

بررسی میزان رضایت مشتریان از قیمت و کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی (اتوبوسرانی) در شهر زنجان

محل انتشار:

کنفرانس ملی مدیریت، کارآفرینی و مهارت های ارتباطی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

محمد ایمانی - استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

حسین عظیمی - استادیار گروه مدیریت و حسابداری، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

زهرا حیدری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه زنجان، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

حمل و نقل عمومی نقش مهمی در رفاه اجتماعی و اقتصادی از طریق ایجاد رضایتمندی و کاهش هزینه ها و سایر عوامل ایفا میکند، هدف این پژوهش بررسی میزان رضایت مشتریان از قیمت و کیفیت خدمات حمل و نقل عمومی در شهر زنجان بوده است و روش پژوهش از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت، توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. جامعه هدف در این پژوهش کلیه خدمت گیرندگان از خدمات اداره حمل و نقل شهر زنجان می باشد که با توجه به نامحدود بودن و بزرگ بودن جامعه آماری به عنوان نامحدود عنوان شده است. تعداد نمونه آماری تحقیق با توجه به فرض مذکور با استفاده از جدول مورگان برابر 384 نفر به دست آمد. برای گردآوری اطلاعات از پرسش نامه استفاده شده و فرآیند بررسی پایایی آن از طریق آلفای کرونباخ دنبال شده است و ضرایب مذکور بیانگر پایایی مناسب ابزار گردآوری تحقیق است. در ضمن بررسی روایی پرسش نامه از طریق متخصصین صورت گرفته است و برای تحلیل داده ها از آزمون t زوجی استفاده شده است، برای تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS استفاده شده است که نتایج حاصل از تحقیق نشان داد از نظر مشتریان خدمات ارایه شده به آنها در بعد ملموس و قابل مشاهده بصورت مناسب نمی باشد. ولی در ابعاد همدلی کارکنان، اطمینان از حمل و نقل عمومی، حساسیت پذیری، اعتماد و قیمت در سطح مناسبی می باشد و درحالت کلی یافته ها حاکی از آن است که مشتریان از خدمات اتوبوسرانی شهر زنجان رضایت نسبی دارند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مشتریان، حمل و نقل عمومی، رضایت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/770360>

