

7th International Conference on
Industrial Engineering, Productivity and Quality



تجزیه و تحلیل کیفیت خدمات با استفاده از مدل سروکوال در شرکت های امدادی خودرو و بررسی تاثیر آن در وفاداری مشتریان

عاطفه مرادی

کارشناس فناوری اطلاعات- دانشگاه علمی کاربردی داده پردازی ایران

وحید اکبری

کارشناس ارشد مهندسی صنایع- دانشگاه شمال

چکیده

آگاهی از مفهوم کیفیت خدمات و تلاش برای بهبود آن، به ارائه خدمات با کیفیت منجر شده و از طریق افزایش سطح کیفیت خدمات می توان افزایش رضایتمندی و در نتیجه وفاداری مشتریان را انتظار داشت. تحقیق حاضر به بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان خدمات امدادی بر مبنای مدل سروکوال در دو گروه خدمات در محل و حمل خودرو و همچنین به تفکیک اطلاعات جمعیت شناختی می پردازد. نمونه آماری شامل ۶۰۴۳ نفر از مشتریانی هستند که در نیمه اول سال ۱۴۰۰ از خدمات امدادی استفاده کرده اند و شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران با این افراد مصاحبه کرده اند. داده های جمع آوری شده با استفاده از آزمون های آماری توصیفی و تحلیلی در نرم افزار SPSS24 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. یافته های پژوهش نشان میدهد بین وفاداری مشتریان و شاخص های مدل سروکوال ارتباط معنی داری وجود دارد. همچنین نتایج مطالعه نشان داد که متغیرهای جمعیت شناختی جنسیت و تحصیلات نیز با وفاداری مشتریان ارتباط معناداری دارند اما متغیر جمعیت شناختی سن هیچ ارتباط معناداری با میزان وفاداری مشتریان ندارد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، مدل سروکوال، مدیریت کیفیت، وفاداری