

**International Conference on Management**  
**بررسی رضایت مشتری در هتل های خلیج فارس**

محسن میری<sup>\*1</sup>، ابراهیم کاردگر<sup>2</sup>، ماشاله رحیمی رتکی<sup>3</sup>، پوران نوری<sup>4</sup>

1-، دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد قزوین، دانشکده

مهندسی صنایع و مکانیک، قزوین، ایران

Email: [mohsen\\_miri54@yahoo.com](mailto:mohsen_miri54@yahoo.com)

2- استادیار، دانشکده علوم اقتصادی، دانشگاه مازندران، مازندران، ایران

EMAIL: [kardgar49@yahoo.com](mailto:kardgar49@yahoo.com)

3- استادیار، دانشگاه علوم پزشکی ایران، دانشکده پزشکی، تهران، ایران

Email: [yaspath@yahoo.com](mailto:yaspath@yahoo.com)

4- کارشناس ارشد مدیریت هتلداری و گردشگری، سازمان آموزش و پرورش البرز، ناحیه 3

کرج، مدرسه تربیت

Email: [poorannoori80@gmail.com](mailto:poorannoori80@gmail.com)

### چکیده:

رضایت مشتری حالتی است که مشتری احساس می کند ویژگی های فرآورده منطبق بر انتظارات اوست هدف این پژوهش بررسی رضایتمندی مشتری در هتل های منطقه خلیج فارس و اندازه گیری میزان توقعات گردشگران در قبال میزان ادراکات ایشان بوده است . طراحی این الگو بر اساس پرسشنامه استاندارد سروکوال و آنالیز ضریب همبستگی پیرسون جهت بررسی وضعیت کیفیت خدمات در هتل ها و رابطه آن با رضایت مشتری بوده است . تعداد نمونه 150 تعیین که بین گردشگران توزیع شد و کلیه پرسشنامه ها قابل استفاده بودند. مطالعه نشان دهنده اختلاف معنی دار بین انتظارات و ادراکات گردشگران از سطح کیفیت خدمات و ارتباط مثبت آن با رضایت مشتری بود.

**کلمات کلیدی:** صنعت هتلداری، سروکوال، رضایت مشتری، مهندسی کیفیت .