



## تأثیر کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان

نوشاد پارسایی نیا

دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت، واحد آبدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، آبدیه، ایران

[noshadparsaei58@gmail.com](mailto:noshadparsaei58@gmail.com)

مرضیه حیدری

استادیار گروه علوم تربیتی، واحد آبدیه، دانشگاه آزاد اسلامی، آبدیه، ایران (نویسنده مسئول)

[mhidary@iauabadeh.ac.ir](mailto:mhidary@iauabadeh.ac.ir)

### چکیده

در دنیای امروز اصل رقابت ایجاب می کند که توجه مدیران سازمان ها معطوف به بالابردن خشنودی مشتریان، کاهش هزینه های تولید و ارائه خدمات با سطح بالای کیفیت در کار باشد. لذا بررسی و شناخت عوامل موثر در رضایت مشتریان بدین لحاظ حائز اهمیت بوده که سطح رضایت مشتری تعیین کننده موفقیت یا شکست سازمانهاست. همچنین سازمان ها برای ادامه حیات، سبقت گرفتن از رقبا در بازار رقابت، توسعه و پیشرفت خویش باید در کوتاه ترین زمان نسبت به شناسایی معضلات و مشکلات و مرتفع نمودن آنها اقدام نمایند. بنابراین هدف از پژوهش حاضر بررسی تأثیر کیفیت خدمات بر رضایت مندی مشتریان می باشد. روش مطالعه در این پژوهش از نوع توصیفی- مروری و روش جمع آوری اطلاعات کتابخانه ای، مجلات و اینترنت بوده است.

کلمات کلیدی: کیفیت خدمات، رضایتمندی مشتری