

## شناسایی و رتبه‌بندی مؤلفه‌های رضایت مشتری از محصولات مدیران خودرو با استفاده از روش AHP در استان گلستان و مازندران

سید سامان مسعودی<sup>۱</sup>، مهدی صالحی<sup>۲</sup>، قربان ایری<sup>۳</sup>، فاطمه جوانبخت<sup>۴</sup>

- ۱- گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، موسسه غیرانتفاعی، گنبد کاووس، ایران.
- ۲- باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، واحد گرگان، دانشگاه آزاد اسلامی، گرگان، ایران.
- ۳- گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران.
- ۴- گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، موسسه غیرانتفاعی، گنبد کاووس، ایران.

### چکیده

هدف کلی این پژوهش شناسایی و رتبه‌بندی مهم‌ترین عوامل مؤثر بر رضایت مشتری از محصولات مدیران خودرو در استان گلستان و مازندران می‌باشد. با توجه به روش پژوهش مبتنی بر تحلیل شبکه‌ای AHP، ۳۰ نفر از خبرگان و کارشناسان جامعه هدف این پژوهش را تشکیل داده‌اند. جهت جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه مخصوص با فرمت تحلیل سلسله‌مراتب AHP استفاده شد. جهت تجزیه و تحلیل داده‌ها و رتبه‌بندی عوامل مؤثر بر رضایت مشتری از تکنیک AHP با نرم‌افزار Team Expert Choice مورد استفاده قرار گرفته است. نتایج پژوهش نشان داده است که در زمینه عوامل مؤثر بر رضایت مشتری از محصولات مدیران خودرو در استان گلستان و مازندران، عامل خدمات ویژگی‌های خودرو با وزن نسبی ۰,۴۳۹ در رتبه اول، عامل شرایط پرداخت وجه خودرو با وزن نسبی ۰,۲۸۴ در رتبه دوم، عامل خدمات پس از فروش با وزن نسبی ۰,۱۷۷ در رتبه سوم و عامل خدمات قبل از فروش و تحویل با وزن نسبی ۰,۱۴۴ در رتبه چهارم اهمیت قرار دارد. همچنین رتبه بندی عوامل فرعی مؤثر بر رضایت مشتری نشان می‌دهد، قدرت موتور و پس‌از آن عامل میزان مصرف سوخت، استحکام بدنه خودرو در تصادفات، زیبایی ماشین، ترمز مطمئن، سرعت و شتاب، سیستم گرمایش سرمایش، بی سرو صدا بودن و نرم بودن، پایین بودن بهره اقساط، اقساط بلند مدت، رسیدگی به موقع و سریع به خواسته‌ها مشتری، کیفیت تعمیر، پیش پرداخت نقدی به میزان کم، کیفیت قطعات یدکی، تحویل خودرو در موعد مقرر، اطلاع رسانی بموقع و صحیح و عدم دریافت هزینه اضافی به ترتیب رتبه های ۱ الی ۱۷ عوامل فرعی تاثیر گذار بر رضایت مشتریان را دارند.

**واژگان کلیدی:** رضایت مشتری، خدمات قبل از فروش و تحویل، شرایط پرداخت وجه خودرو، ویژگی‌های خودرو، خدمات پس از فروش