

## تأثیر استانداردسازی و سفارش‌سازی بر کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان با تعدیل‌گری رضایتمندی مشتری (مورد مطالعه: واحد بهره برداری ذخایر گازی پالایشگاه چهارم پارس جنوبی)

سپیده خوشاب، عباس قاسم زاده، مرتضی دادگر، اکبر فاطمی

کارشناسی ارشد مدیریت صنعتی، واحد یزد، دانشگاه آزاد اسلامی، یزد، ایران

مدیر برنامه ریزی و توسعه سرمایه گذاری شرکت فنی و مهندسی اکسین فیدار اروند

کارشناسی ارشد، مدیریت بازرگانی - بازاریابی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر

کارشناسی علوم آزمایشگاهی، واحد بوشهر، دانشگاه علوم پزشکی، بوشهر، ایران

تاریخ پذیرش: ۱۴۰۱/۰۲/۰۸

تاریخ دریافت: ۱۴۰۱/۰۱/۰۴

### Impact of Conducting and Ordering on Customer quality and customer loyalty with customer satisfaction adjustment (Case Study: South Pars Fourth Gas Reserve Operation Unit)

Sepideh Khoshab, Abbas Ghasemzadeh, Morteza Dadgar, Akbar Fatemi

MSc in Industrial Management, Yazd Branch, Islamic Azad University, Yazd, Iran

Auxin Fidar Arvand Technical Company Planning and Development Manager

MSc, Business Management -Market, Malayer Unit, Islamic Azad University, Malayer

Bachelor of Laboratory Science, Bushehr Branch, Bushehr University of Medical Sciences, Bushehr, Iran

Received: (24/02/2022)

Accepted: (29/04/2022)

#### Abstract:

A standardized custom-based custom can be described as quality adaptation to expected services. The purpose of this study is to measure the impact of standardization and ordering on the quality of service (technical-application) and customer loyalty with the role of customer satisfaction of the unit of interest. Gas reserves are the fourth South Pars refinery. The results of PLS Smart 3 software show that standardization has a significant impact on technical quality and applied quality, but ordering has no significant impact on technical quality and applied quality, applied quality and technical quality have a significant impact on customer loyalty, as well as Application quality has no significant impact on customer loyalty through customer satisfaction variable, but technical quality has a significant impact on customer loyalty variable customer satisfaction. It can enhance the flexibility and guidance of one of the companies, and the standardization, the power of the resistance and dynamic economy, is capable of being able to do so, and so on.

**Keywords:** Standardization, Ordering, Quality of Technical-Application Services, Loyalty, Customer Satisfaction.

#### چکیده

سفارشی که مبتنی بر استاندارد باشد، می‌توان از آن به عنوان تطبیق کیفیت به خدمات مورد انتظار نام برد. هدف از انجام این پژوهش، اندازه‌گیری تأثیر استانداردسازی و سفارش‌سازی بر کیفیت خدمات (فنی-کاربردی) و وفاداری مشتریان با نقش تعدیل‌گر رضایتمندی مشتریان واحد بهره برداری ذخایر گازی پالایشگاه چهارم پارس جنوبی می‌باشد. نتایج حاصل از نرم‌افزار پی ال اس اسمارت ۳ نشان می‌دهد که استانداردسازی بر کیفیت فنی و کیفیت کاربردی تأثیر معناداری دارد، اما سفارش‌سازی بر کیفیت فنی و کیفیت کاربردی تأثیر معناداری ندارد، کیفیت کاربردی و کیفیت فنی بر وفاداری مشتریان تأثیر معناداری دارد، همچنین کیفیت کاربردی بر وفاداری مشتریان از طریق متغیر تعدیل‌گر رضایتمندی مشتریان تأثیر معناداری ندارد، اما کیفیت فنی بر وفاداری مشتریان از طریق متغیر تعدیل‌گر رضایتمندی مشتریان تأثیر معناداری دارد. سفارشی‌سازی به توانمندی تولید کالا ی سفارشی با کیفیت بالا برای یک بازار بالقوه اشاره دارد از آنجا که کیفیت می‌تواند میزان انعطاف پذیری و پاسخگویی یک شرکت را ارتقا دهد و استانداردسازی، شرکت را برای دستیابی به اقتصاد مقاومتی و پویا، توانمند می‌سازد، بنابراین توجه به هر دو عامل برای توسعه ی توانمندی سفارشی‌سازی، الزم و ضروری هستند.

**واژه های کلیدی:** استانداردسازی، سفارش‌سازی، کیفیت خدمات

فنی-کاربردی، وفاداری، رضایتمندی مشتریان.