

بررسی تأثیر ادراکات و رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم حمل و نقل عمومی بر وفاداری آنان (مورد مطالعه: منطقه 11 تهران)

حبیب اله دانایی¹، فاطمه قاسمی^{2*}

1. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور تهران

danaei@phd.pnu.ac.ir

2. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه پیام نور مرکز گرمسار (نویسنده مسئول)

f63.ghasemi@gmail.com

چکیده

هدف از این پژوهش بررسی تأثیر ادراکات و رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم حمل و نقل عمومی بر وفاداری آنان است. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر ماهیت همبستگی است. جامعه آماری مورد مطالعه شامل کلیه شهروندان منطقه 11 شهر تهران می‌باشد که تعداد 384 نفر در سال 1397 به شیوه در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش از دو آزمون t تک نمونه‌ای و آزمون همبستگی استفاده شده است. یافته‌ها بیانگر آن است که با در نظر گرفتن مؤلفه‌های کلی، ادراکات و رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم حمل و نقل عمومی، تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری آنان دارد. در خصوص فرضیات فرعی پژوهش، نتایج حاکی از آن است که رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم حمل و نقل عمومی (خدمات مترو) تنها از ایمنی و نظافت، تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری آنان دارد و این مورد در خصوص صحت اطلاعات مترو صدق نمی‌کند؛ همچنین در خصوص رضایت استفاده‌کنندگان از سیستم حمل و نقل اتوبوس و تاکسی، تأثیر معناداری وجود نداشت.

واژگان کلیدی: سیستم حمل و نقل، ادراکات، کیفیت خدمات، رضایت، وفاداری.