

چکیده

مقوله وفاداری و رضایت برای تمامی سازمان ها اعم از خدماتی و تولیدی از اهمیت به سزایی برخوردار است. در این میان این مولفه برای شرکت های مسافربری نیز دارای جایگاه ویژه ای است. هدف اصلی این تحقیق تاثیر کیفیت خدمات صنعت حمل و نقل هوایی و جاده ای بر وفاداری مسافران با توجه به نقش رضایت آنها است. با توجه به این هدف سوال اصلی تحقیق به این صورت مطرح شده است که تاثیر کیفیت خدمات صنعت حمل و نقل هوایی و جاده ای بر وفاداری مسافران با توجه به نقش رضایت آنها چگونه است؟ جامعه آماری تحقیق مسافران شرکت هواپیمایی ایران ایر و شرکت مسافربری سیر و سفر است. روش نمونه گیری در این تحقیق از نوع سهمیه ای و غیر احتمالی در دسترس می باشد. با توجه به اینکه جامعه ی آماری در تحقیق از نوع نامحدود است، از فرمول کوکران جامعه نامحدود مقدار نمونه تخمین زده شد. تعداد نمونه نهایی در این تحقیق ۳۸۰ نفر است. محقق بعد از بررسی پرسشنامه های مرجوعی ۱۹۰ پرسشنامه مربوط به ایران ایر و ۱۹۰ پرسشنامه مربوط به سیر و سفر را برای تجزیه و تحلیل نهایی انتخاب کرده است. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. در این تحقیق برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از ۰/۷ بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس و پی ال اس انجام شده است. برای بررسی فرضیه های تحقیق از تحلیل عاملی تاییدی و مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتیجه ی فرضیه های تحقیق حاکی از تایید تمامی فرضیه های تحقیق بوده است.

واژگان کلیدی: وفاداری، رضایت، کیفیت خدمات، مسافر، استان گیلان.