

## چکیده

رقابت در صنعت رستوران روز به روز در حال افزایش است و رستوران‌هایی که قبلاً سهم بازار از پیش تعیین شده‌ای داشته‌اند، نگرانی مشهودی نسبت به از دست دادن سهم بازار و مشتریان از خود نشان می‌دهند. تحقیق حاضر نیز در این راستا و با هدف تاثیر جنبه‌های شخصی و کارکردی رفتار سرویس دهی کارکنان رستوران بر رضایت مشتری در رستوران‌های ممتاز شهر رشت انجام یافته است. روش تحقیق حاضر توصیفی و از نظر هدف کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان رستوران‌های ممتاز شهر رشت بوده و شیوه نمونه‌گیری به صورت غیر احتمالی در دسترس، انتخاب شده است. روش جمع‌آوری داده‌ها در این تحقیق میدانی و ابزار آن پرسشنامه می‌باشد. جهت روایی ابزار تحقیق از روش روایی محتوی و تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. در نهایت برای تحلیل داده‌ها و آزمون فرضیه‌های تحقیق از روش مدلسازی معادلات ساختاری با نرم افزار smart pls 2 استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل داده‌های جمع‌آوری شده نشان داد که جنبه‌های شخصی و کارکردی رفتار سرویس دهی کارکنان رستوران بر رضایت مشتری در رستوران‌های ممتاز شهر رشت تاثیر مثبتی داشته و این متغیرها به میزان ۶۰/۷ درصد از متغیر رضایت مشتری را تبیین می‌کنند.

**کلمات کلیدی:** رضایت مشتری، جنبه‌های شخصی رفتار سرویس دهی، جنبه‌ها کارکردی رفتار سرویس دهی