

تأثیر جنبه های شخصی و کارکردی رفتار سرویس دهی کارکنان رستوران بر رضایت مشتری (مورد مطالعه: رستوران های ممتاز شهر رشت)

سید فریور مقیمی*, میترا شعبانی نشتائی,

1397-04-19

چکیده رقابت در صنعت رستوران روز به روز در حال افزایش است و رستوران هایی که قبلاً سهم بازار از پیش تعیین شده ای داشته اند، نگرانی مشهودی نسبت به از دست دادن سهم بازار و مشتریان از خود نشان می دهند. تحقیق حاضر نیز در این راستا و با هدف تأثیر جنبه های شخصی و کارکردی رفتار سرویس دهی کارکنان رستوران بر رضایت مشتری در رستوران های ممتاز شهر رشت انجام یافته است. روش تحقیق حاضر توصیفی و از نظر هدف کاربردی محسوب میشود. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان رستوران های ممتاز شهر رشت بوده و شیوه نمونه گیری به صورت غیر احتمالی در دسترس، انتخاب شده است. روش جمع آوری 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 pls smart 2 استفاده شد. نتایج حاصل از تحلیل دادههای جمع آوری شده نشان داد که جنبه های شخصی و کارکردی رفتار سرویس دهی کارکنان رستوران بر رضایت مشتری در رستوران های ممتاز شهر رشت تأثیر مثبتی داشته و این متغیرها به میزان 7/60 درصد از متغیر رضایت مشتری را تبیین می کنند. کلمات کلیدی: رضایت مشتری، جنبه های شخصی رفتار سرویس دهی، جنبه ها کارکردی رفتار سرویس دهی

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: رضایت مشتری، جنبه های شخصی رفتار سرویس دهی، جنبه ها کارکردی رفتار سرویس دهی

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)