

طراحی مدل مدیریت ارتباط با مشتری و مدیریت دانش مشتری بر رضایت مندی مشتریان استخرهای شهر رشت

سیدصادق میرجلالی*، نوشین بنار،

1398-6-13

جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان مجموعه های آبی - تفریحی در سطح شهر رشت بوده و شیوه نمونه گیری در این تحقیق به صورت غیراحتمالی در دسترس است که 384 نفر از مشتریان به عنوان نمونه، از جامعه آماری تحقیق حاضر انتخاب گردیده است. روش جمع آوری اطلاعات در این تحقیق میدانی و ابزار آن پرسشنامه می باشد. جهت اثبات روایی پرسشنامه از روش روایی محتوی و جهت تعیین پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده گردید. جهت آزمون فرضیه های تحقیق از روش مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده گردید. نتایج نشان داد که اعتماد و فناوری اطلاعات بر رضایت مشتری تاثیر مثبت و ارتباط معنی داری دارد و همچنین کیفیت خدمات و مدیریت دانش مشتری بر رضایت مشتری تاثیر مستقیم دارد ولی معنی دار نمی باشد.

کلمات کلیدی : کلمات کلیدی: مدیریت دانش مشتری، کیفیت خدمات، اعتماد، رضایت مشتریان

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)