



سازمان مدیریت صنعتی - نمایندگی شمال

**عنوان:**

**تأثیر رضایت مشتریان بر کیفیت خدمات**

**(مورد مطالعه اداره کل بنادر و دریانوردی استان مازندران)**

استاد راهنما:

دکتر داود کیا کجوری

استاد مشاور:

دکتر تقی پوریان

پژوهشگر:

مسعود میرچی

بهار ۱۳۹۳

## فهرست مطالب

صفحه	عنوان
	فصل اول - کلیات تحقیق
	۱-۱ مقدمه
۱۲	۲-۱ بیان مسأله.....
۱۳	۳-۱ اهداف تحقیق.....
۱۳	۳-۳-۱ اهداف کاربردی.....
۱۳	۴-۱ اهمیت موضوع تحقیق و انگیزش انتخاب آن.....
۱۴	۵-۱ فرضیات یا سؤالات تحقیق.....
۱۴	۶-۱ چارچوب نظری.....
۱۵	۷-۱ الگوی مفهومی تحقیق.....
۱۶	۸-۱ تعاریف متغیرها و واژه‌های کلیدی.....
۱۷	۹-۱ قلمرو تحقیق.....
۱۸	۱۰-۱ خلاصه فصل.....
	فصل دوم (مطالعات نظری)
	۱-۲ مقدمه
۲۰	۱-۱-۲ کیفیت.....
۲۱	۲-۱-۲ خدمات.....
۲۲	۱-۲-۱-۲ کیفیت خدمات.....
۲۷	۲-۲-۱-۲ مروری بر برخی از مطالعات انجام شده در کیفیت خدمات.....
۲۸	۳-۱-۲ وفاداری.....
۲۹	۱-۳-۱-۲ وفاداری مشتری.....
۳۰	۲-۳-۱-۲ معیارهای تشخیص وفاداری.....
۳۱	۴-۱-۲ رضایت مشتری.....
۳۲	۱-۴-۱-۲ فلسفه‌ی رضایت مشتری.....
۳۷	۲-۴-۱-۲ سنجش رضایت مشتری.....

- ۳۸.....۲-۱-۴ اندازه‌گیری رضایت‌مندی مشتری (CSM).....
- ۳۸.....۲-۱-۴ مدل‌های اندازه‌گیری رضایت مشتریان.....
- ۴۲.....۲-۱-۵ کیفیت خدمات و رضایت.....
- ۴۳.....۲-۲ پیشینه تحقیق.....

### فصل سوم - روش‌شناسی تحقیق

۱-۳ مقدمه

- ۵۲.....۲-۳ روش تحقیق.....
- ۵۳.....۳-۳ جامعه آماری.....
- ۵۳.....۴-۳ نمونه آماری.....
- ۵۴.....۵-۳ ابزار جمع‌آوری داده‌ها و اطلاعات.....
- ۵۴.....۶-۳ روایی و پایایی.....
- ۵۵.....۷-۳ روش تجزیه و تحلیل داده‌ها و اطلاعات.....
- ۵۶.....۸-۳ خلاصه فصل.....

### فصل چهارم - تجزیه و تحلیل یافته‌های تحقیق

۱-۴ مقدمه

- ۵۸.....۲-۴ داده‌های توصیف.....
- ۶۰.....۳-۴ توصیف آماری.....
- ۶۰.....۴-۴ یافته‌های استنباطی.....
- ۶۰.....۴-۴-۱ آزمون کلموگروف.....
- ۶۲.....۴-۴-۲ آزمون رگرسیون.....
- ۷۵.....۴-۴-۳ آزمون فریدمن.....

### فصل پنجم - یافته‌ها، بحث، نتیجه‌گیری

۱-۵ مقدمه

- ۷۷.....۲-۵ یافته‌ها.....

۳-۵ نتیجه گیری ..... ۸۱

۴-۵ محدودیت‌ها و مشکلات تحقیق ..... ۸۱

۵-۵ پیشنهادات برای محققین بعدی ..... ۸۱

منابع و مأخذ

پیوست‌ها و ضمائم ..... ۸۳

Archive of SID



اجرای این پایان نامه مورد حمایت مالی سازمان بنادر و دریانوردی قرار گرفته است و سازمان به عنوان تنها مرجع حاکمیتی کشور در امور بندری، دریایی و کشتیرانی بازرگانی به منظور ایفای نقش مرجعیت دانشی خود و در راستای تحقق راهبردهای کلان نقشه جامع علمی کشور مینی بر "حمایت از توسعه شبکه‌های تحقیقاتی و تسهیل انتقال و انتشار دانش و سامان‌دهی علمی" از طریق "استانداردسازی و اصلاح فرایندهای تولید، بسته‌دوری و سنجش و ایجاد بانک‌های اطلاعاتی یکپارچه برای نشریات، اختراعات و اکتشافات پژوهشگران"، اقدام به ارائه این اثر در سایت SID می‌نماید.



سازمان بنادر و دریانوردی

## چکیده

همه سازمانها به دنبال کیفیت هستند، علی‌الخصوص سازمانهای خدماتی، با این حال سازمانها هیچ مقیاس استاندارد و مشخصی برای سنجش کیفیت خدمات دریافتی مشتریان خود ندارند. در این پژوهش ابعاد رضایت مشتریان از کیفیت خدمات تشریح شده و در پاسخ به فرضیات پژوهش برای مشخص کردن رابطه بین رضایت مشتریان و کیفیت خدمات در مورد مطالعه و اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات از نظر مشتریان به این نتیجه رسید که بین دو بعد ظواهر و راحتی ارتباط معنادار وجود نداشت ولی در ابعاد دیگر (قابلیت اطمینان، پاسخگو بودن، خاطر جمع بودن و همدلی) رابطه معنادار وجود داشته است.

کلیدواژه‌ها: رضایت مشتریان، کیفیت خدمات