

عنوان مقاله:

تحلیل تاثیر کیفیت خدمات ارائه شده در فرودگاه ها بر میزان رضایت و بازگشت پذیری مسافران مطالعه موردی، فرودگاه های بین المللی مشهد، استانبول، دبی و دوحه

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، گردشگری و تکنولوژی (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

امین کاربر - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت جهانگردی، موسسه آموزش عالی بینالود

حمداله سجاسی قیداری - استادیار و عضو هیات علمی گروه جغرافیا، دانشگاه فردوسی مشهد

زهرا پوری - استادیار و عضو هیات علمی گروه جهانگردی، موسسه آموزش عالی بینالود

خلاصه مقاله:

صنعت گردشگری، در جهان امروز به سرعت در حال توسعه است. رشد روز افزون و شتابنده این صنعت سبب شده که بسیاری از صاحب نظران، قرن ۲۱ را قرن گردشگری بدانند. در این میان بحث کیفیت خدمات و جلب رضایت گردشگران، اهمیت دوچندان می یابد، چرا که بهترین روش به منظور دستیابی به موفقیت، ماندگاری در ذهن گردشگران است و این مهم تنها در سایه ارائه سطوح بالای کیفیت خدمات ممکن میگردد. یکی از مکانهایی که کیفیت خدمات در آن نقش کلیدی دارد، فرودگاه ها به عنوان دروازه ورود و خروج گردشگر به یک کشور است، کیفیت خدمات فرودگاهی ضمن ایجاد تصویری مثبت نسبت به آن مقصد گردشگری در ذهن مسافران، منجر به حفظ و ماندگاری بیشتر آنان می گردد. در این پژوهش ضمن بررسی کیفیت خدمات ارائه شده در فرودگاه های مشهد، استانبول، دبی و دوحه، به تحقیق در مورد تاثیر آن بر رضایت و بازگشت پذیری مسافر می پردازیم. نوع پژوهش نظری - کاربردی است که در آن، از پرسشنامه به عنوان ابزار اصلی گردآوری اطلاعات استفاده شده است. و داده ها توسط نرم افزار SPSS و از طریق آزمون رگرسیون گام به گام مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. جامعه آماری پژوهش، تعداد ۳۸۳ نفر، شامل مسافرانی بود، که تجربه استفاده از فرودگاه های مذکور را داشته اند. نتایج بررسی رضایتمندی از خدمات نشان می دهد، فرودگاه بین المللی دوحه بیشترین امتیاز را در تمامی شاخص های خدماتی دریافت کرده است و پس از آن فرودگاه های دبی و استانبول قرار گرفته اند. همچنین در این پژوهش فرودگاه مشهد، نسبت به سه فرودگاه دیگر با اختلاف معناداری عقب است. به عنوان مثال در زمینه شاخص خدمات و امکانات فرودگاهی، فرودگاه دوحه در مولفه میزان رضایتمندی از کیفیت و تعداد صندلی های سالن، امتیاز ۴۰۷۳ را کسب کرده است، در مقابل فرودگاه مشهد با امتیاز ۲۰۶۱ در رتبه بسیار پایین تری قرار گرفته است. همچنین فرودگاه های دبی با امتیاز ۲۸۰۴ و استانبول با امتیاز ۹۲۰۳ پس از دوحه و بالاتر از مشهد جای گرفته اند.

کلمات کلیدی:

خدمات فرودگاهی، رضایتمندی، تحلیل مقایسه ای، فرودگاه های بین المللی مشهد، استانبول، دبی و دوحه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1123476>

