

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بندر بر رضایت مشتریان نفتی (مطالعه موردی بندر امام خمینی (ره))

محل انتشار:

ششمین همایش بین المللی مطالعات اقتصادی و مدیریت در جهان اسلام (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

نویسندگان:

سیدسعید افشانی - کارشناس ناظر حوزه نظارت بر ترمینال های نفتی اداره کل بنادر و دریانوردی استان خوزستان بندر امام خمینی

مصطفی شهبازی - مدیر ناظر حوزه نظارت بر ترمینال های نفتی اداره کل بنادر و دریانوردی استان خوزستان بندر امام خمینی

غلامحسین ممتازان - کارشناس ناظر حوزه نظارت بر ترمینال های نفتی اداره کل بنادر و دریانوردی استان خوزستان بندر امام خمینی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی تاثیر کیفیت خدمات ارائه شده بر رضایت مشتریان در پایانه نفتی بندر امام خمینی (ره) پرداخته است. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر روش گردآوری اطلاعات از نوع پژوهش های توصیفی و از شاخه مطالعات میدانی به شمار می آید و از حیث ارتباط بین متغیرهای پژوهش از نوع همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش مشدتریان پایانه نفتی بندر امام خمینی (ره) می باشد. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران 100 نفر بدست آمده است. برای گردآوری داده ها از پرسش نامه استاندارد جی و هنکاران (2015) استفاده شده است. روایی پرسش نامه با استفاده از تحلیل عاملی تاییدی و همچنین نظرات خبرگان و افراد دارای تخصص در بندر امام خمینی و پایایی آن برای تمامی متغیرهای پژوهش با استفاده از آزمون آلفای کرونباخ بیشتر از 0/7 بدست آمده و مورد تایید قرار گرفته شد. تجزیه و تحلیل داده ها با استفاده از نرم افزار LISREL8.5 و SPSS24 و با استفاده از معادلات ساختاری انجام شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان می دهد که بین کیفیت خدمات و رضایت مشتریان رابطه مستقیم و معنا داری وجود دارد که به تایید فرضیات اصلی پژوهش انجامیده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، ترمینال نفتی، مسئولیت بندر، تصویر مدیریت بندر

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1179052>

