

## شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشتریان مجموعه فرهنگی-ورزشی شهر بانو منطقه نوزده شهر تهران

راضیه علمایی

کارشناسی ارشد مدیریت ورزشی، واحد تهران جنوب، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

### چکیده

تحقیق حاضر تحت عنوان شناسایی و اولویت بندی عوامل مؤثر بر رضایت مندی مشتریان شهربانو منطقه نوزده شهر تهران بود. و پژوهش بر اساس ماهیت داده‌ها و مبنای پژوهش از نوع کمی، و بر اساس اهداف پژوهش از نوع کاربردی و از لحاظ روش گردآوری داده‌ها جز پژوهش‌های توصیفی-پیمایشی، همچنین حال نگر بوده است. جامعه آماری این پژوهش را کلیه مشتریان مجموعه شهربانو واقع در بوستان ولایت در منطقه نوزده شهر تهران تشکیل دادند که در مجموع تمامی مشتریان تهران بالای ۱۰۰۰ نفر بودند. که تعداد ۳۷۸ نفر براساس جدول مورگان انتخاب شدند. پرسشنامه پژوهش شامل پرسشنامه خدایاری فرد وهمکاران (۱۳۸۸) که دارای ۳۳ سؤال و چهار مؤلفه: رضایت از کارکنان؛ رضایت از محیط فیزیکی؛ موانع تجهیزاتی خدمت رسانی و موانع انسانی خدمت رسانی، بود که ارزش‌گذاری از طیف ۵ گزینه‌ای لیکرت بوده است و دارای آلفای کرونباخ ۰/۸۸ بوده است. رضایت از کارکنان، تجهیزاتی، محیط فیزیکی، منابع انسانی، بر رضایتمندی مشتریان شهربانو منطقه نوزده شهر تهران نقش داشتند.

واژه‌های کلیدی: کیفیت خدمات، رضایت مندی، باشگاه ورزشی، مشتریان

مطالعات تربیت بدنی و علوم ورزشی

دوره ۳، شماره ۲، تابستان ۱۳۹۷، صفحات ۹-۱۵