

بررسی رابطه کیفیت خدمات ارائه شده با رضایت مشترکین آب و فاضلاب شرق استان تهران

حسن امجدی^{۱*}، علی رحیمی فرد^۲، محمد رحیمی^۳

^۱ دانش آموخته کارشناسی ارشد گروه مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران (نویسنده مسئول)

^۲ دکتری مدیریت صنعتی، هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی، گروه مدیریت بازرگانی، گرایش بازاریابی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

^۳ دکتری آنالیز ریاضی، هیئت علمی گروه مدیریت صنعتی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

چکیده

در این تحقیق به بررسی رابطه کیفیت خدمات ارائه شده با رضایت مشترکین آب و فاضلاب شرق استان تهران پرداخته شده است. تحقیق با توجه به هدف کاربردی و همچنین چون در یک برهه زمانی انجام گرفته است، از نوع تحقیقات پیمایشی مقطعی می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل کلیه مشترکین شرکت آب و فاضلاب شرق استان تهران در بهار (۱۳۹۵) می باشد که این افراد برابر ۶۰۰۰۰ مشترک می باشند. لذا با استفاده از جدول مورگان و همکاران حجم نمونه برابر ۳۸۲ نفر برای مشترکین به دست آمده است. روش نمونه گیری به صورت تصادفی در دسترس می باشد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته است که روایی آن روایی منطقی و پایایی آن با آزمون آلفا کرونباخ محاسبه شده است. برای آزمون فرضیه ها از آزمون اسپیرمن و فریدمن با استفاده از نرم افزار SPSS 21 صورت گرفته است. نتایج تحقیق بیانگر رابطه بین کیفیت خدمات ارائه شده و ابعاد آن با رضایت مشترکین آب و فاضلاب شرق استان تهران می باشد؛ و نتایج آزمون فریدمن هم بیانگر این است که از بین ابعاد کیفیت خدمات ارائه شده آب و فاضلاب شرق استان تهران پاسخگویی مهم ترین بعد می باشد.

واژه های کلیدی: کیفیت خدمات ارائه شده، رضایت مشترکین، شرکت آب و فاضلاب شرق استان تهران

مطالعات مدیریت و کارآفرینی

دوره ۴، شماره ۴، زمستان ۱۳۹۷، صفحات ۶۷-۵۸