

بررسی تاثیر مدیریت کیفیت بر رضایت مشتری در کارخانه سدید

همایون آگاه^۱

^۱دانشگاه علوم آکادمیک آذربایجان، آذربایجان-باکو Homayounagah67@gmail.com

چکیده

در دنیای امروز، رقابت شرکت های مختلف و کیفیت روز افزون کالاهای تولیدی، بقا در بازار رقابت را بسیار دشوار کرده است. مصرف کنندگان و مشتریان به دلیل تنوع محصولات موجود در بازار فح انتخاب گسترده ای دارند و به همین دلیل وفاداری به یک برند و یا شرکت خاص به حداقل میزان ممکن رسیده است. بر این اساس، واحدهای تولیدی برای جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان قدیم، باید به جلب رضایت مشتری توجه کنند که یکی از مهم ترین مولفه ها در جلب رضایت مشتری، مدیریت کیفیت است. مطالعه حاضر به بررسی تاثیر مدیریت کیفیت بر رضایت مشتری و ثبات اقتصادی در کارخانه سدید پرداخته است. برای این منظور تعداد ۱۸۶ نفر از کارکنان کارخانه سدید و همچنین مشتریان این کارخانه به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند و از طریق پرسشنامه به سوالات مطرح شده پاسخ دادند. داده های گردآوری شده با نرم افزار *spss* مورد تحلیل قرار گرفتند. یافته های تحقیق نشان دادند که مدیریت کیفیت مواد خام، کیفیت محصولات تولیدی، کیفیت حمل و نقل، کیفیت پاسخگویی به مشتری و همچنین کیفیت خدمات پس از فروش بر روی رضایت مشتریان کارخانه سدید تاثیرگذار هستند. و از طرف دیگر، افزایش رضایت مشتری تاثیر معناداری بر روی ثبات اقتصادی واحد تولیدی دارد.

کلید واژه- مدیریت کیفیت، رضایت مشتری، کارخانه سدید