

فصلنامه رویکردهای پژوهشی نو در علوم مدیریت

Journal of New Research Approaches in Management Science

سال دوم، شماره دوازدهم، تابستان ۱۳۹۸، صص ۲۰۱-۱۸۱ Vol 2. No 12. 2019, p 181-201

ISSN: (2588-5561)

شماره شاپا (۲۵۸۸-۵۵۶۱)

تأثیر تاکتیک‌های بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز

علی شیخ بهائی

چکیده

هدف کلی پژوهش حاضر تعیین تاکتیک‌های بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز بود. پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری بود و از لحاظ هدف نیز جزء تحقیقات کاربردی محسوب می‌شود. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مشتریان باشگاه‌های ورزشی دولتی و خصوصی استان البرز تشکیل داد که به دلیل نامشخص بودن تعداد جامعه آماری نمونه براساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر به صورت خوش‌های انتخاب شد. در این تحقیق از پرسشنامه بازاریابی رابطه مند کیم (۲۰۰۸)، وفاداری مشتریان لیو (۲۰۰۸) و کیفیت رابطه با مشتری رحیمنیا و همکاران (۱۳۹۱) استفاده شد. برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از شاخص‌های آمار توصیفی، آزمون کلموگروف اسمیرنوف و مدلسازی معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج نشان داد که بازاریابی رابطه‌مند با ضریب رگرسیونی 0.231 و نسبت بحرانی 0.832 کوچکتر از 0.479 و 0.4616 بر وفاداری مشتریان تأثیر مثبت معنادار دارد. همچنین، کیفیت رابطه با ضریب رگرسیونی 0.405 و نسبت بحرانی 0.05 و سطح معناداری کوچکتر از 0.005 بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز تأثیر مثبت معناداری دارد. همچنین، شاخص‌های برآش مدل از مقدار قابل قبول و مطلوب برخوردار بوده و مدل تحقیق تأیید شد. بنابراین، پیشنهاد می‌شود مدیران باشگاه‌ها در راستای بهبود بازاریابی رابطه‌مند و کیفیت رابطه اقدامات لازم را انجام دهند.

واژه‌های کلیدی: بازاریابی رابطه‌مند، کیفیت رابطه، وفاداری، مشتریان باشگاه‌ها، استان البرز

مقدمه

در دنیای کنونی موج شتابنده تغییرات در ابعاد مختلف، همچون سیاست‌های جهانی، رقابت، فناوری، روندهای اجتماعی، اقتصادی و خصوصاً نیازها و خواست‌ها و انتظارات مشتریان هم از نظر حجم و هم از جنبه نوع و کیفیت آن بسیار گسترده‌تر از دهه‌های گذشته بوده و این تغییرات به نوبه خود موجب تغییر در سبک و شیوه مدیریت، ساختار سازمانی، و نیز نگرشا و رفتار کارکنان شده و همین تغییرات هستند که سازمان‌ها را به بهبود پیش‌بینی‌ها، یادگیری و سازگاری با محیط بیرونی فرمی خوانند (فاضی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۰). در شرایط جدید روش‌های بازاریابی گذشته کارایی لازم را نداشته و سودآوری کمتری دارند. بیشتر بازارها بلوغ یافته و با رقابت فشرده و عرضه بسیار فراوان‌تر از تقاضا مواجه هستند، در این شرایط، مشتریان جدید به سختی یافت و لذا نیاز مبرمی به حفظ و نگهداری مشتریان فعلی به شدت در بنگاه‌ها احساس می‌شود. شرکت‌ها دائماً در جستجوی راههایی هستند که ارتباطشان را با مشتریان ارزشمند حفظ کنند، زیرا مشتریان وفادار مهم‌ترین منبع سودآوری آن‌ها هستند. یکی از این راه‌ها، روش شناخته شده تحت عنوان بازاریابی رابطه مند است که مشتریان ناراضی را محدود می‌کند و باعث فروزنی مشتریان وفادار می‌شود (بوس^۱ و همکاران، ۲۰۰۲). از آنجا که تحولات صورت گرفته در مفهوم بازاریابی در دهه اخیر، همه سازمان‌ها و کلیه کسب و کارها را به سمت مشتری گرایی سوق داده است، توصیه نهایی همه رویکردهای جدید بازاریابی در بازارهای رقابتی، مبتنی بر حفظ و نگهداری مشتریان است. به طور طبیعی در چنین شرایطی روش‌های بازاریابی سنتی برای دستیابی به مزیت‌های رقابتی و حفظ آنها کافی نیستند. شدت رقابت در بازارها و اهمیت حفظ مشتریان برای سازمان‌ها موجب شده تا آنها به تدریج به سمت ایجاد، حفظ و ارتقای رابطه با مشتریان گام بردارند و بر این اساس، بازاریابی رابطه‌مند یکی از بهترین روش‌هاست (قلی‌زاده و همکاران، ۱۳۹۴).

امروزه، در محیط رقابتی جدید، توسعه روابط نزدیک و پایدار با مشتریان مدنظر، به عنوان ابزاری استراتژیک برای محدود کردن رقابت در بازارها و حفظ سودآوری بلندمدت توصیه می‌شود. به اعتقاد برخی صاحب نظران، کیفیت رابطه^۲ عاملی مهم در برقراری رابطه مطمئن با مشتریان و در نهایت بهبود عملکرد شرکت است (اندرسون و همکاران، ۱۹۹۷). کیفیت رابطه، نوعی سازه سطح بالاتر است که از سه بعد اعتماد، تعهد و رضایت از رابطه تشکیل شده است (پالماتیر و همکاران، ۲۰۰۶).

اعتقاد مک دونالد و میلن^۳ (۱۹۹۷) دلایل گرایش به رویکرد بازاریابی رابطه‌مند در ورزش، شامل نوآوری تکنولوژیکی، بالغ شدن تحقیقات بازاریابی ورزش و افزایش گیرینه‌های در دسترس برای سرگرمی و گذران اوقات فراغت برای مشتریان، موجب ایجاد چالش‌های رقابتی زیادی برای بسیاری از سازمان‌های

-
1. Relationship marketing
 2. Bose
 3. Relationship quality
 4. McDonald & Milne

ورژشی شده است. اما یکی از اهداف به کارگیری بازاریابی رابطه مند توسط سازمان‌ها را می‌توان وفادارسازی مشتریان^۱ دانست. وفاداری را می‌توان به عنوان تعهد عمیق مشتری برای خرید مجدد و مستمر یک محصول یا یک خدمت ترجیح داده شده دانست (الیور،^۲ ۱۹۹۹). دلیل اصلی تأکید زیاد سازمان‌ها به مفهوم وفاداری را می‌توان در سودآوری بیشتر مشتریان وفادار نسبت به سایر مشتریان دانست (هالول،^۳ ۱۹۹۶). امروزه شناخت و پیش‌بینی نیازهای مشتریان برای سازمان‌های تولیدی و خدماتی جهت کسب مزیت رقابتی و بخش‌بندی بازار ضروری است (ساتن و کلین،^۴ ۲۰۰۳). از طرفی استان البرز به عنوان یکی از استان‌های پر جمعیت کشور، دارای امکن ورزشی متعدد مخصوصی و دولتی می‌باشد، لذا رقابت در این فضای رقابتی و متنوع برای مدیران باشگاه‌ها چالشی جدی محسوب می‌شود، از این‌رو، پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر تاکتیک‌های بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت رابطه پروفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و مخصوصی استان البرز انجام می‌شود.

بازاریابی ورزشی فرآیند برنامه‌ریزی و تحقق ایده، قیمت‌گذاری، تبلیغات و توزیع محصولات و خدمات و یا عقاید و اندیشه‌های ورزشی است، به نحوی که مبادله‌ای ایجاد نماید تا اهداف فردی و سازمانی با این مبادله ارضاء شوند. مصرف کنندگان^۵ عموماً تبلیغات را فعالیت خودخواهانه تصور می‌کنند و معتقدند شرکا یا برنده‌ی^۶ که تبلیغ می‌شود به افزایش علاقه آن‌ها به آن شرکت و برنده‌نمی‌انجامد (سید‌عامری و همکاران،^۷ ۱۳۸۹).

تحولات صورت گرفته در مفهوم بازاریابی در دهه اخیر، همه سازمان‌ها و کلیه کسب و کارها را به سمت مشتری گرایی سوق داده است، توصیه نهایی همه رویکردهای جدید بازاریابی در بازارهای رقابتی، مبتنی بر حفظ و نگهداری مشتریان^۸ است (امیرشاهی،^۹ ۱۳۸۸). شرکت‌ها دائماً در جستجوی راههایی هستند که ارتباطشان را با مشتریان ارزشمند خود حفظ کنند. یکی از این راه‌ها، روشی شناخته شده با عنوان بازاریابی رابطه‌مند^{۱۰} است (کادوواکی^{۱۱} و همکاران،^{۱۲} ۲۰۰۶). به اعتقاد بری^{۱۳} (۱۹۸۳) بازاریابی رابطه مند رویکردی است که با حفظ، استمرار و ارتقای روابط بلندمدت سازمان با مشتریان خود گره خورده است. این رویکرد برخلاف رویه‌های قبلی بازاریابی، تأکید خود را در حفظ مشتری، به جای جذب مشتریان جدید قرار داده است؛ زیرا معتقد است که هزینه‌ی حفظ مشتری به مراتب کمتر از هزینه جذب مشتری جدید خواهد بود (کاتلر،^{۱۴} ۱۹۹۹). کیفیت رابطه،^{۱۵} شاخه‌ای از بازاریابی رابطه‌ای است. به دلیل اهمیت بازاریابی

1. Customer Loyalty
2. Oliver
3. Hallowell
4. Consumers
5. Brand
6. Customer
7. Relationship marketing
8. Kadowaki
9. Berry
10. Kotler
11. Relationship quality

رابطه‌ای در دنیای کسب و کار امروز، کیفیت رابطه برای ارزیابی استحکام رابطه و درجه رضایت از تأمین خواسته‌ها و انتظارات مشتری ضروری است. اولین تلاش برای اندازه‌گیری کیفیت رابطه توسط گروسوی و همکاران (۱۹۹۰) انجام شده است که کیفیت ارتباط را از دو بعد رضایت و اعتماد مورد بررسی قرار داده‌اند. کیفیت رابطه شامل ابعاد مختلفی از جمله فرست طلبی، مشتری مداری، تعارض، اعتماد، رضایت، تعهد و کیفیت درکشیده می‌باشد (رایوئن و همکاران، ۲۰۰۷). به عبارت دیگر، کیفیت بالاتر ارتباطی، موجب تعامل بین ارائه دهنده خدمات و مشتریان می‌شود و مبادلات باثبات بلندمدتی را ایجاد می‌کند که هر دو طرف می‌توانند منافع مشترکی به دست آورند. برای توسعه روابط بلندمدت، کیفیت ارتباطی خوب می‌تواند قابلیت اطمینان مشتری را افزایش دهد (لی و هو، ۲۰۰۸). کیفیت رابطه یکی از عواملی است که منجر به موقیت رابطه می‌گردد. اکثر تحقیقات بازاریابی در این زمینه بر اهمیت کیفیت رابطه از طریق سه بعد اعتماد، رضایت و تعهد ارتباطی اشاره داشته‌اند. ارتباط با مشتری یکی از راههای مناسب برای رشد و ترقی و افزایش ارزش شرکت‌های خدماتی به حساب می‌آید. همچنین به منظور افزایش ادراک ذهنی مشتریان از کیفیت و سطح وفاداری به سازمان و ارضاء نیازهای مشتریان در بخش خدمات، می‌توان از فعالیت‌های بازاریابی رابطه مند برای افزایش منافع مشتریان استفاده نمود (رحیم‌نیا و همکاران، ۱۳۹۱).

از سوی دیگر، به اعتقاد بری^۱ (۱۹۸۳) بازاریابی رابطه مند رویکردی است که با حفظ، استمرار و ارتقای روابط بلندمدت سازمان با مشتریان خود گره خورده است. در دنیای کنونی سازمان‌های مختلف خدماتی و تولیدی برای حفظ، بقاء و توسعه باید فراوردهای خود را منطبق بر نیازهای مخاطبین و افراد ذینفع ارائه نمایند و با توجه عمیق به مشتری و مشتری گرایی به کیفی‌سازی خدمات خود مبادرت نمایند (باورساد، ۱۳۸۷). هدف اصلی هر سازمان را، ورای فروش محصول خود، ایجاد نوعی رابطه و پیوند پایدار بین محصول و گروه خاصی از مشتریان می‌دانند که عصاره آن نوعی تعهد و وفاداری مشتری نسبت به محصول سازمان خواهد بود. ایجاد چنین تعهدی، طی فرایندی صورت می‌گیرد که شامل آشنا شدن مشتری با محصول، شناخت پیدا کردن نسبت بدان و سپس ترجیح محصول است. در صورت موقیت آمیز بودن این فرایند، وفاداری مشتری، موقیت سازمان و مایوس شدن سایر رقبا تضمین خواهد شد (رنجبریان و غلامی، ۱۳۸۵). از سوی دیگر، سازمان‌ها باید برای تامین نیازها و خواسته‌های مشتریان، راهبردهای بازاریابی جامعی تدوین کنند تا به این ترتیب به هدف‌های سازمانی خود دست یابند. تمرکز بر نیازهای مشتری، به معنی توجه به کیفیت محصول و ارائه خدمات به مشتریان است و هر سازمانی که کوشش می‌کند مشتری‌گرا باشد، باید با این مفهوم آشنا شود (اصغرپور، ۱۳۸۲). بحث وفاداری^۲ مشتری، یکی از مهم ترین مباحث در ورزش و صنعت آمادگی است و سنجش رضایتمندی و کیفیت خدمات در صنعت خدمات ورزشی همچنان موضوعی بحث برانگیز است (ولیامز^۳، ۱۹۹۸). بنابراین شرکت‌ها همواره باید

1. Berry

2. Loyalty

3. Williams

ناظر و مراقب تعامل بین خود و مشتریانش باشند و با شناخت و درک صحیح از نیازها و ارزش های مدنظر مشتریان، کالاها و خدمات با ارزشی را به آنان ارائه کنند تا با جلب رضایتمندی در آنها وفاداری ایجاد کنند (غفاری، ۱۳۸۶). وفاداری را می توان به عنوان تعهد عمیق مشتری برای خرید مجدد و مستمر یک محصول یا یک خدمت ترجیح داده شده دانست (الیور، ۱۹۹۹). دلیل اصلی تأکید زیاد سازمان ها به مفهوم وفاداری را می توان در سودآوری بیشتر مشتریان وفادار نسبت به سایر مشتریان دانست (حالول، ۱۹۹۶). امروزه شناخت و پیش‌بینی نیازهای مشتریان برای سازمان های تولیدی و خدماتی جهت کسب مزیت رقابتی و بخش بندی بازار ضروری است (ساتن و کلین، ۲۰۰۳). لذا به منظور بقا و پایداری و سود و منفعت سازمان های خدماتی ضروری است که سازمان ها خدمات ارائه شده خود را به بالاترین کیفیت به مشتریان که اصلی ترین سرمایه های سازمان هستند ارائه کنند که این خود، منجر به رضایتمندی مشتریان و ایجاد نگرش وفاداری مثبت به آن سازمان از طرف مشتریان می شود (دانکان و گری، ۲۰۰۲). وفاداری به معنی تکرار خرید است که دلیل این رفتار، فرآیندهای روانی است. به عبارت دیگر، تکرار خرید صرفاً یک واکنش اختیاری نیست بلکه نتیجه عوامل روانی، احساسی و هنجاری می باشد. کلر (۱۹۹۸) بیان می کند که وفاداری در گذشته اغلب به طور ساده فقط از طریق رفتارهای تکرار خرید از نظر رفتاری، اندازه گیری شده است، در حالی که وفاداری مشتری به جای این که با رفتارهای خرید ساده بیان شود، می تواند به طور گسترده تری مورد توجه قرار گیرد. وفاداری از دو جزء وفاداری رفتاری وفاداری نگرشی تشکیل شده است. وفاداری رفتاری به صورت تکرار خرید و مصرف همان محصول یا خدمت در درازمدت را نشان می دهد (وانگ و همکاران، ۲۰۱۱) و نیز وفاداری نگرشی^۵ به صورت تعهد روانشناختی به همان محصول یا خدمت را نشان می دهد که باعث و کاتال وفاداری رفتاری است (وانگ و همکاران، ۲۰۱۱) تعریف می شوند. وفاداری یک تعهد عمیق به دوباره خریدن یا دوباره مشتری شدن یک محصول یا خدمت ترجیح داده شده به طور استوار در آینده می باشد، بدان وسیله موجب خرید مجدد همان برنده می شود (الیور، ۱۹۹۹). شدت گرفتن رقابت در شرایط فعلی عرضه کنندگان خدمات ورزشی را بر آن می دارد تا رویدادهای حیاتی و تأثیر آنها را بر رفتار مشتری بررسی کند (سیدجوادی و همکاران، ۱۳۸۹). همان طور که راینسون^۷ اشاره کرده است، سازمان های ورزشی ویژگی هایی دارند که آنها را از دیگر سازمان های خدماتی متمایز می سازد. اول این که، خدمات ورزشی حالتی تجملاتی دارند و افراد با هزینه های مرتبط با آن با احتیاط برخورد می کنند. دوم این که، مشتریان به طور معمول در زمان های تفریح و استراحت به سازمان های ورزشی مراجعه می کنند؛ سوم این که اغلب در فعالیت های سازمان های

1. Oliver
2. Hallowell
3. Behavioral loyalty
4. Wang,
5. Attitude loyalty
6. Oliver
7. Rabinson

ورزشی سرمایه گذاری عاطفی صورت می‌گیرد مثل پشتیبانی از تیم ورزشی و احساس تعلق به باشگاه. این عوامل احتمالاً انتظارات خیلی بیشتر سازمان‌های ورزشی نسبت به دیگر ارائه دهنده‌گان خدمات را به دنبال دارند (راپینسون، ۲۰۰۶). سید جوادی و همکاران (۱۳۸۹) در بررسی وفاداری مشتریان در صنعت خدمات ورزش نشان داد که در ک صبحی مشتریان از کیفیت خدمات در ورزش منجر به رضایت مندی آنها از این کیفیت شده که این خود منجر به ایجاد وفاداری در مشتریان می‌گردد. شیرخدایی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی تأثیراتکیک‌های بازاریابی رابطه مند بر رضایت و وفاداری مشتریان شرکت بیمه ایران پرداختند. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که ادراک قیمت و ارزش پیشنهادی بر رضایت و همچنین رضایت بر وفاداری تاثیر مثبت و معناداری دارد. از سوی دیگر، باشگاه‌های ورزشی شهرداری تهران در رقابت با سایر باشگاه‌های خصوصی و دولتی باستی از تکنیک‌های موختلف بازاریابی برای حفظ و جلب رضایت مشتریان استفاده کنند.

بنابراین، با توجه به این باشگاه‌های ورزشی به عنوان مراکز ارائه دهنده خدمات رقبای سرستختی را در بازار رقابتی دارد، به نظر می‌رسد تنها ارائه خدمات به مشتریان نمی‌تواند تضمین کننده وفاداری مشتریان باشد و نوع رفتار عوامل اجرایی باشگاه‌ها و همچنین کیفیت و ماهیت ارتباط با مشتریان نیز می‌توانند عواملی مهم در حفظ و نگهداری مشتریان باشد، از سوی دیگر یکی از مشکلات اصلی در باشگاه‌های ورزشی عدم آشنایی و آگاهی مدیران و پرسنل از تاکتیک‌های بازاریابی برای حفظ مشتریان است.

امروزه نمی‌توان در مورد موفقیت کسب و کار ساده انگاری کرد، به همین دلیل در ک و پیش بینی رفتار مصرف کننده کلید موفقیت در برنامه ریزی و مدیریت در حال تغییر و دگرگونی است (کیم، ۲۰۱۰). از آنجا که ارائه خدمات مستلزم برقراری رابطه مستقیم با دریافت کننده‌گان خدمت بود، محققان توانسته اند که وفاداری مشتریان را حین برقراری تعاملات پایدار با آنان مورد تحلیل قرار دهند. بنابراین نگهداری مشتریان و برقراری روابط بلند مدت با آنان مورد توجه قرار گرفت (شی، ۱۹۹۸). بازاریابی رابطه مند فرآیندی است که روابط با مشتریان و ذی نفعان را به گونه‌ای سود آور می‌داند، چنان‌که کلیه افراد و سازمان‌های درگیر به هدف‌های خود برسند، بدیهی است که این وضعیت در پرتو وفای به عهد شکل می‌گیرد (افلاکی، ۱۳۸۹). بازاریابی رابطه مند در زمرة می‌همه‌ترین جنبه‌های بازاریابی ورزشی است. در ک اساس، منبع، سرچشم و قدرت پیشینه رابطه‌ها به اندازه‌ای عملکرد را تحت تأثیر قرار داده که موجب تغییر رفتار سیستم‌هایی به عنوان وسیله‌ای برای رفتار خرید آتی مشتری است (پالماتیر، ۲۰۰۶). سازمان‌های ورزشی نیز از قاعده مستثنی نیستند و باید برای حفظ مشتریان و رضایت آنان گام بردارند. به نظر می‌رسد بازاریابی رابطه‌مند یک استراتژیک مناسب برای رضایت مندی و حفظ مشتریان ورزشی باشد. از سوی دیگر، امروزه دیگر ارتباط با مشتری به منظور بدست آوردن مشتریان وفادار کافی نمی‌باشد،

1. Kim

2. Sheth

3. Palmatier,

بلکه کیفیت این ارتباط نیز بسیار حائز اهمیت است. کیفیت رابطه به ادراک مشتری و ارزیابی وی از تعاملات با پرسنل و رفتار آنها در برخورد با مشتریان بستگی دارد. مطالعات جدید پیرامون این موضوع به بررسی و شناخت عوامل موثر در کیفیت رابطه با مشتریان پرداخته اند و بیان می کنند که چگونه هر یک از این عوامل می توانند فرصت هایی را برای مدیران که منجر به طراحی و اجرای استراتژی های بازاریابی رابطه مند می گردد، خلق کنند. کیفیت رابطه یکی از عواملی است که منجر به موفقیت رابطه می گردد.

روش تحقیق

پژوهش حاضر پژوهشی توصیفی از نوع همبستگی و مبتنی بر مدلسازی معادلات ساختاری است و از لحاظ هدف نیز جزء تحقیقات کاربردی محسوب می شود، داده های این تحقیق به صورت میدانی و با استفاده از پرسشنامه گردآوری شده است. جامعه آماری این تحقیق را کلیه مشتریان باشگاه های ورزشی دولتی و خصوصی استان البرز تشکیل داد که به دلیل نامشخص بودن تعداد جامعه آماری نمونه براساس جدول مورگان ۳۸۴ نفر به صورت خوشای انتخاب شد.

ابزارهای تحقیق

پرسشنامه بازاریابی رابطه مند

این پرسشنامه توسط کیم (۲۰۰۸) به منظور ارزیابی مولفه های بازاریابی رابطه مند طراحی شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۲۸ سوال است که ۷ بعد را در بر می گیرد. ابعاد بازاریابی رابطه مند که در این پرسشنامه لحاظ شده اند شامل بعد اعتماد، تعهد، رضایت ارتباطی، صمیمیت، عشق، خود ارتباطی، و عمل متقابل می باشد. لازم به ذکر است پرسشنامه مذکور، توسط حسنی زاده (۱۳۹۱) استفاده شده است. مقیاس اندازه گیری این پرسشنامه از نوع مقیاس ۵ ارزشی لیکرت است، که هر پاسخ، امتیازی از ۱ تا ۵ را به خود اختصاص می دهد. پایایی این پرسشنامه توسط افچنگی و همکاران (۱۳۹۱) از طریق ضریب آلفای کرونباخ ۰/۹۲۶ شد. در پژوهش حاضر پایایی این پرسشنامه ۰/۸۴ به دست آمد.

پرسشنامه وفاداری مشتریان

این پرسشنامه توسط لیو (۲۰۰۸) طراحی شده است و به منظور سنجش وفاداری مشتریان اماکن ورزشی ساخته شده است. این پرسشنامه مشتمل بر ۸ سوال است که ۲ بعد (ابعاد نگرشی و رفتاری) را در بر می گیرد. شرکت کنندگان در این تحقیق از طریق مقیاس ۶ ارزشی لیکرت از ۱ (خیلی تمایل دارم) تا ۶ (اصلاً تمایل ندارم) به آیتم ها پاسخ می دهند. روایی و پایایی این پرسشنامه توسط محمودی و همکاران (۱۳۹۴) تایید شد و ضریب آلفای کرونباخ ۰/۷۴ شد. پایایی این پرسشنامه در پژوهش حاضر ۰/۷۹ گزارش شد.

پرسشنامه کیفیت رابطه با مشتری

این پرسشنامه توسط رحیم‌نیا و همکاران (۱۳۹۱) طراحی شده است و شامل ۱۱ سوال می‌باشد که شرکت کنندگان از طریق لیکرت ۵ ارزشی (برای هر گزینه کاملاً موافقم^۴، موافقم^۵، نه موافقم نه مخالفم^۶، مخالفم^۷ و کاملاً مخالفم^۸) به سوالات پاسخ می‌دهند. این پرسشنامه قادر خوده مقیاس می‌باشد و روابی سازه آن توسط رحیم‌نیا و همکاران (۱۳۹۱) از طریق تحلیل عاملی تاییدی بررسی و مورد تایید قرار گرفته است و پایایی آن از طریق ضربی آلفای کرونباخ ۰/۹۰ گزارش شده است.

روش گردآوری داده‌ها

در این پژوهش پس از مشخص شدن نمونه پژوهش، پژوهش گر برای جمع‌آوری اطلاعات و داده‌های مورد نیاز پژوهش، به باشگاه‌های ورزشی دولتی و خصوصی استان البرز مراجعه و هدف پژوهش را برای مدیران توضیح و پس از کسب اجازه از آن‌ها، از وزرتشکاران خواسته شد که پرسشنامه‌های پژوهش را بادقت تکمیل نمایند و تا حد امکان پرسشی را بی‌جواب نگذارند.

روش تجزیه و تحلیل

روش آماری مورد استفاده در این پژوهش در دو سطح توصیفی و آمار استنباطی انجام گرفت. به طوری که برای تجزیه و تحلیل داده‌ها از روش‌های آماری مانند میانگین، فراوانی، درصد فراوانی، انحراف استاندارد استفاده شد. هم‌چنین در بخش آمار استنباطی برای مشخص نمودن طبیعی بودن توزیع و تجارتی واریانس داده‌ها از آزمون کلموگروف اسمیرنوف و برای بررسی فرضیه‌ها از مدل‌سازی معادلات ساختاری استفاده شد. هم‌چنین در این پژوهش از نرم افزار SPSS و نسخه ۲۳ نرم افزار AMOS استفاده شد.

یافته‌های تحقیق

آمار توصیفی

بررسی توزیع فراوانی وضعیت سنی

جدول (۱) توزیع فراوانی وضعیت سنی

درصد	فراوانی	دامنه سنی
۲۹/۷	۱۱۴	زیر ۲۵ سال
۱۸/۲	۷۰	۲۶ تا ۳۰ سال
۱۴/۸	۵۷	۳۱ تا ۳۵ سال
۲۱/۱	۸۱	۳۶ تا ۴۰ سال
۱۱/۵	۴۴	۴۱ تا ۴۵ سال
۴/۷	۱۸	بالای ۴۵ سال
۱۰۰/۰	۳۸۴	مجموع

تائید تاکتیک های پازاریابی رایطه ای و کیفیت رایطه پروقداری مشتریان پاسگاه های دولتی و خصوصی استان البرز / ۱۸۹

جدول توزیع فراوانی (۱) وضعیت سنی مشتریان را نشان می دهد. از بین افراد نمونه تعداد ۱۱۴ نفر زیر ۲۵ سال (حدود ۳۰ درصد)، تعداد ۷۰ نفر بین ۲۶ تا ۳۰ سال (حدود ۱۸ درصد)، تعداد ۵۷ نفر بین ۳۱ تا ۳۵ سال (حدود ۱۵ درصد)، تعداد ۸۱ نفر بین ۳۶ تا ۴۰ سال (حدود ۲۱ درصد)، تعداد ۴۴ نفر بین ۴۱ تا ۴۵ سال (حدود ۱۱ درصد) و تعداد ۱۸ نفر نیز بالای ۴۵ سال (حدود ۵ درصد) سن دارند.

بررسی توزیع فراوانی وضعیت جنسیت

جدول (۲) توزیع فراوانی وضعیت جنسیت

درصد	فراوانی	وضعیت جنسیت
۶۱/۲	۲۲۵	مرد
۳۸/۸	۱۴۹	زن
۱۰۰/۰	۳۸۴	مجموع

جدول توزیع فراوانی (۲) وضعیت جنسیت مشتریان را نشان می دهد از بین افراد نمونه تعداد ۲۳۵ نفر مرد (حدود ۶۱ درصد) و تعداد ۱۴۹ نفر زن (حدود ۳۹ درصد) هستند.

بررسی توزیع فراوانی وضعیت تاہل

جدول (۳) توزیع فراوانی وضعیت تاہل

درصد	فراوانی	وضعیت تاہل
۶۳/۸	۲۴۵	مجرد
۳۶/۲	۱۳۹	متاہل
۱۰۰/۰	۳۸۴	مجموع

جدول توزیع فراوانی (۳) وضعیت تاہل مشتریان را نشان می دهد از بین افراد نمونه تعداد ۲۴۵ نفر مجرد (حدود ۶۴ درصد) و تعداد ۱۳۹ نفر متاہل (حدود ۳۶ درصد) هستند.

بررسی توزیع فراوانی وضعیت تحصیلی

جدول (۴-۴) توزیع فراوانی وضعیت تحصیلی

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد
زیر دیپلم و دیپلم	۷۹	۲۰/۶
کاردانی	۹۷	۲۵/۳
کارشناسی	۱۵۲	۳۹/۶
کارشناسی ارشد	۵۰	۱۳/۰
دکتری	۶	۱/۶
مجموع	۳۸۴	۱۰۰/۰

جدول توزیع فراوانی (۴) وضعیت تحصیلی مشتریان را نشان می‌دهد از بین افراد نمونه تعداد ۷۹ نفر دارای مدرک دیپلم و زیردیپلم (حدود ۲۱ درصد)، تعداد ۹۷ نفر دارای مدرک تحصیلی کاردانی (حدود ۲۵ درصد)، تعداد ۱۵۲ نفر دارای مدرک تحصیلی کارشناسی (حدود ۴۰ درصد)، تعداد ۵۰ نفر دارای مدرک تحصیلی کارشناسی ارشد (حدود ۱۳ درصد) و تعداد ۶ نفر دارای مدرک تحصیلی دکتری (حدود ۲ درصد) هستند.

بررسی توزیع فراوانی وضعیت سابقه ورزشی

جدول (۵-۴) توزیع فراوانی وضعیت سابقه ورزشی

مدرک تحصیلی	فراوانی	درصد
زیر ۵ سال	۱۵۸	۴۱/۴
۶ تا ۱۰ سال	۱۳۴	۳۴/۹
۱۱ تا ۱۵ سال	۵۵	۱۴/۳
بالای ۱۵ سال	۳۷	۹/۶
مجموع	۳۸۴	۱۰۰/۰

جدول توزیع فراوانی (۵) وضعیت سابقه ورزشی مشتریان را نشان می‌دهد از بین افراد نمونه تعداد ۱۵۸ نفر زیر ۵ سال (حدود ۴۱ درصد)، تعداد ۱۳۴ نفر ۶ تا ۱۰ سال (حدود ۳۵ درصد)، تعداد ۵۵ نفر ۱۱ تا ۱۵ سال (حدود ۱۴ درصد) و تعداد ۳۷ نفر بالای ۱۵ سال (حدود ۱۰ درصد) هستند.

آزمون نرمالیته

برای تعیین آزمون‌های پارامتریک و غیر پارامتریک نرمال بودن داده‌ها مورد بررسی قرار گرفت.

جدول (۶) نتایج آزمون کلموگروف اسمیرنوف برای توزیع فرمال داده ها

شاخص	Z	سطح معناداری (sig)	توزیع داده ها
تاكنیک های بازاریابی رابطه ای	۴۵۹۰/	۱۷۶۰/	نرمال
کیفیت رابطه	۱/۳۲۲	۲۶۷۰/	نرمال
وفاداری مشتریان	۰/۷۹۶	۰/۳۸۴	نرمال

با توجه به نتایج جدول (۶) که سطح معناداری به دست آمده از $0.05 < 0.05$ بالاتر می باشد لذا توزیع داده های تحقیق نرمال بوده و از آزمون های آماری پارامتریک برای بررسی فرضیه ها استفاده می شود.

بررسی وضعیت متغیرهای تحقیق

جدول (۶) بررسی وضعیت بازاریابی رابطه مند

متغیرهای تحقیق	میانگین فرضی	میانگین فرضی	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	بازاریابی رابطه مند
۳	۲/۴۵	۰/۴۷	۱/۳۹	۴/۱۲	۱/۳۹	۴/۱۲

با توجه به نتایج جدول (۶) و مقایسه میانگین های به دست آمده با میانگین فرضی (۳)، مشاهده می شود بازاریابی رابطه مند از وضعیت نامطلوبی برخوردار می باشد.

جدول (۷) بررسی وضعیت کیفیت رابطه

متغیرهای تحقیق	میانگین فرضی	میانگین فرضی	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	کیفیت رابطه
۳	۲/۸۱	۰/۹۱	۱/۰۰	۵/۰۰	۱/۰۰	۵/۰۰

با توجه به نتایج جدول (۷) و مقایسه میانگین های به دست آمده با میانگین فرضی (۳)، مشاهده می شود کیفیت رابطه از وضعیت نامطلوبی برخوردار می باشد.

جدول (۸) بررسی وضعیت وفاداری مشتریان

متغیرهای تحقیق	میانگین فرضی	میانگین فرضی	انحراف معیار	کمترین	بیشترین	وفاداری مشتریان
۳	۳/۰۳	۰/۶۴	۱/۰۰	۵/۰۰	۱/۰۰	۵/۰۰

با توجه به نتایج جدول (۸) و مقایسه میانگین های به دست آمده با میانگین فرضی (۳)، مشاهده می شود وفاداری مشتریان از وضعیت متوسطی برخوردار می باشد.

یافته‌های توصیفی:

از لحاظ وضعیت سنی، بیشترین فراوانی به تعداد ۱۱۴ نفر به دامنه سنی زیر ۲۵ سال (حدود ۳۰ درصد) و کمترین فراوانی به تعداد ۱۸ نفر به دامنه سنی بالاتر از ۴۵ سال (حدود ۵ درصد) تعلق داشت.

از لحاظ وضعیت جنسیت، از بین افراد نمونه تعداد ۲۳۵ نفر مرد (حدود ۶۱ درصد) و تعداد ۱۴۹ نفر زن (حدود ۳۹ درصد) بودند.

از لحاظ وضعیت تاہل، از بین افراد نمونه تعداد ۲۴۵ نفر مجرد (حدود ۶۴ درصد) و تعداد ۱۳۹ نفر متاہل (حدود ۳۶ درصد) هستند.

از لحاظ وضعیت تحصیلی، بیشترین فراوانی به تعداد ۱۵۲ نفر دارای مدرک کارشناسی (حدود ۴۰ درصد) و کمترین فراوانی به تعداد ۶ نفر دارای مدرک دکتری (حدود ۲ درصد) بودند.

از لحاظ سابقه ورزشی، بیشترین فراوانی به تعداد ۱۵۸ نفر (حدود ۴۱ درصد) زیر ۵ سال سابقه ورزشی و کمترین فراوانی به تعداد ۶ نفر بالای ۱۵ سال (حدود ۱۰ درصد) سابقه ورزشی بودند.

یافته‌های استنباطی:

با توجه به ضریب رگرسیونی 0.231 و نسبت بحرانی 0.832 که بزرگتر از 0.96 است و سطح معناداری کوچکتر از 0.05 می‌توان گفت که بازاریابی رابطه‌مند بر وفاداری مشتریان تاثیر مثبت معنادار دارد.

با توجه به ضریب رگرسیونی 0.479 و نسبت بحرانی 0.916 که بزرگتر از 0.96 است و سطح معناداری کوچکتر از 0.05 می‌توان گفت که کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز تاثیر مثبت معناداری دارد.

شاخص‌های برازش مدل از مقدار قابل قبول و مطلوب برخوردار بوده و مدل تحقیق تأیید می‌شود. ریشه میانگین مربعات خطای برآورد (RMSEA) با مقدار 0.030 و شاخص نیکویی برازش (GFI) با مقدار 0.943 و هم‌چنین شاخص برازنده‌گی تطبیقی (CFI) با مقدار 0.956 که از شاخص‌های اصلی تأیید برازش مدل هستند از مقادیر قابل قبولی برخوردارند.

بحث و نتیجه‌گیری

هدف کلی پژوهش حاضر تعیین تاکتیک‌های بازاریابی رابطه‌ای و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز بود. یافته‌های پژوهش حاضر نشان داد که بازاریابی رابطه‌مند با ضریب رگرسیونی 0.231 و نسبت بحرانی 0.832 و سطح معناداری کوچکتر از 0.05 ، تاثیر مثبت معنادار بر وفاداری مشتریان دارد. در تفسیر این یافته می‌توان چنین اذعان داشت که بازاریابی رابطه‌مند، مجموعه فعالیت‌هایی است که هدف از آن‌ها، ایجاد پیوندهای بلند مدت و سودمند میان یک سازمان و مشتریانش برای تأمین مزیت متقابل برای طرفین است. بازاریابی رابطه‌مند مستلزم ایجاد، حفظ وارتقاء و در صورت

ضرورت خاتمه ارتباط با مشتریان است، به طوری که اهداف هر دو طرف در گیر در رابطه تأمین شود. بنابراین، وقتی مشتریان به این ادراک برسند که مدیران باشگاه های ورزشی در صدد ایجاد روابطی با اهداف بلندمدت و پایدارتر هستند، میزان تعهد و وفاداری آنها نسبت به تدوام و حفظ ارتباط به باشگاه افزایش می یابد. در این راستا، شیرخانی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی تأثیر تاکنیک های بازاریابی رابطه مند بر رضایت و وفاداری مشتریان شرکت بیمه ایران پرداختند. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که ادراک قیمت و ارزش پیشنهادی بر رضایت و همچنین رضایت بر وفاداری تاثیر مثبت و معناداری دارد. سید جوادین و همکاران (۱۳۹۳) طی پژوهشی با عنوان بازاریابی رابطه مند در صنعت ورزش نشان دادند که مزایای اطمینان، اجتماعی و رفتار ویژه، تاثیر مثبت و معناداری بر وفاداری مشتریان داشته است. شریفی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان تأثیر بازاریابی رابطه مند بر ناهمسانی شناختی، رضایت و وفاداری مشتریان به این نتیجه دست یافتند که بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتری تاثیر مثبت معناداری دارد. حقیقی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر تاکنیک های بازاریابی رابطه ای بر وفاداری مشتریان پرداختند. جامعه آماری این تحقیق دانشجویان در دسترس دانشگاه سیستان و بلوچستان بودند. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات در ک شده به عنوان یکی از تاکنیک های بازاریابی با وفاداری مشتری رابطه مثبت معناداری دارد. وظیفه دوست و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان بررسی تأثیر تاکنیک های بازاریابی رابطه مند بر کیفیت ارتباط و وفاداری مشتریان به این نتیجه دست یافتند که بین تاکنیک های بازاریابی رابطه مند با وفاداری مشتری رابطه مثبت معناداری وجود دارد. قاضی زاده و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی تأثیر بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان با استفاده از مدل توسعه یافته بازاریابی رابطه مند پرداختند. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شرکت بیمه ملت بود. نتایج این تحقیق نشان داد که بازاریابی رابطه مند رابطه معناداری با وفاداری مشتریان دارد. نوس و ظهوری (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر ابعاد ارزشی بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتری به برند گوشی های تلفن همراه انجام دادند. نمونه آماری این پژوهش شامل ۲۱۵ نفر است که از میان ۳ منطقه اصلی فروش گوشی های تلفن همراه در شهر تهران که بر اساس قضاوت پژوهشگر به عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شده اند، به دست آمد نشان دادند که از میان ابعاد ارزشی بازاریابی رابطه مند تنها سه متغیر منافع عملکردی، منافع نمادین و منافع تجزیی بر وفاداری نگرشی تأثیر داشته اند. همچنین رابطه وفاداری نگرشی و وفاداری رفتاری نیز تأیید شده است. حکیم و همکاران (۲۰۱۶) تأثیر ابعاد بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان موسسات را بررسی کردند. در این تحقیق ۱۶۰ نفر از مشتریان به صورت دردسترس انتخاب شدند و داده ها از طریق مدلسازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند و نتایج نشان داد که بعد اعتماد، تعهد، ارتباط تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتریان دارد. هاسیان و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی تحت عنوان بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان: شواهدی از صنعت بانکداری پاکستان به این نتیجه دست یافتند که بازاریابی رابطه مند و مولفه های تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتریان دارد. چاکیسو و همکاران (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان تأثیر بازاریابی

رابطه مند بر وفاداری مشتریان را بررسی کردند. نتایج این تحقیق نشان دادند بین بازاریابی رابطه مند و مولفه‌های آن با وفاداری مشتریان رابطه مثبت معناداری وجود دارد. ریزان و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان؛ آیا رضایت مشتری و اعتماد مشتری می‌توانند متغیرهای میانجی باشند؟ به این نتیجه دست یافتند که تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند از طریق رضایت و تعهد به طور معناداری بر وفاداری مشتریان تاثیر دارد. گادفرد و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به بررسی رابطه میان تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان در صنعت تلفن همراه در کشور غنا می‌پردازند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند به طور معناداری بر وفاداری مشتریان اثر مثبت دارند. بنابراین، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات شیرخاندایی و همکاران (۱۳۹۴)، سید جوادین و همکاران (۱۳۹۳)، حقیقی و همکاران (۱۳۹۱)، وظیفه دوست و همکاران (۱۳۹۱)، قاضی زاده و همکاران (۱۳۹۰)، نوس و ظهوری (۱۳۹۰)، حکیم و همکاران (۲۰۱۶)، هاسنیان و همکاران (۲۰۱۵)، چاکیسو و همکاران (۲۰۱۵)، ریزان و همکاران (۲۰۱۴) و گادفرد و همکاران (۲۰۱۳) همسو می‌باشد. یافته‌های این بخش تحقیقات ناهمسو نداشت.

نتایج دیگر این تحقیق نشان داد که کیفیت رابطه با ضربیت رگرسیونی $0/479$ و نسبت بحرانی $4/616$ و سطح معناداری کوچکتر از $0/05$ بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز تاثیر مثبت معناداری دارد. کیفیت رابطه یکی از عواملی است که منجر به موقیت رابطه می‌گردد. کیفیت بالاتر ارتباطی، موجب تعامل بین ارائه دهنده خدمات و مشتریان می‌شود و مبادلات بابت بلندمدتی را ایجاد می‌کند که هر دو طرف می‌توانند منافع مشترکی به دست آورند. برای توسعه روابط بلندمدت، کیفیت ارتباطی خوب می‌تواند قابلیت اطمینان مشتری را افزایش دهد (لی و هو، ۲۰۰۸). از این‌رو، می‌توان چنین اذعان داشت که وقتی مشتریان فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهریوند بین فروشنده‌گان و همچنین در ساز و کارهای اجرایی این فروشگاه‌ها تعامل مطلوبی را بیینند و تمایل آن‌ها به حفظ روابط بلند مدت و ثبات در این روابط افزایش پیدا می‌کند و به صورت وفاداری مشتری در آن‌ها نهادینه می‌گردد. در این راستا، حسین‌زاده (۱۳۹۵) نشان داد که کیفیت رابطه تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری مشتریان به شرکت دارد. ایزوگو و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان عوامل کیفیت رابطه و وفاداری مشتریان بانک‌ها در کشور نیجریه انجام دادند. عبدالرحمان و همکاران (۲۰۱۶) تأثیر کیفیت رابطه بر وفاداری مشتری در سیستم مدلسازی معادلات ساختاری حاکی از آن بود که کیفیت رابطه تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتری دارد. در این تحقیق ۳۳۲ مشتری شرکت کردند و پرسشنامه‌های تحقیق را تکمیل کردند و نتایج نشان داد که کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان بانک‌ها تأثیر مثبت معناداری دارد. بنابراین، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج تحقیق حسین‌زاده (۱۳۹۵)، ایزوگو و همکاران (۲۰۱۷) و عبدالرحمان و همکاران (۲۰۱۶) همسو می‌باشد اما یافته‌های این بخش تحقیقات ناهمسو نداشت.

در نهایت، یافته های این تحقیق میین آن بود که شاخص های برازش مدل از مقدار قابل قبول و مطلوب برخوردار بوده و مدل تحقیق تأیید شد. در این راستا، شیرخانابی و همکاران (۱۳۹۴) در تحقیقی به بررسی تأثیر تاکتیک های بازاریابی رابطه مند بر رضایت و وفاداری مشتریان شرکت بیمه ایران پرداختند. نتایج به دست آمده حاکی از آن بود که ادراک کیفیت و ارزش پیشنهادی بر رضایت و همچنین رضایت بر وفاداری تأثیر مثبت و معناداری دارد. سید جوادین و همکاران (۱۳۹۳) طی پژوهشی با عنوان بازاریابی رابطه مند در صنعت ورزش نشان دادند که مزایای اطمینان، اجتماعی و رفتار ویژه، تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری مشتریان داشته است. شریفی و همکاران (۱۳۹۳) در تحقیقی با عنوان تأثیر بازاریابی رابطه مند بر تاهمسانی شناختی، رضایت و وفاداری مشتریان به این نتیجه دست یافتند که بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتری تأثیر مثبت معناداری دارد. حقیقی و همکاران (۱۳۹۱) در پژوهشی به بررسی تأثیر تاکتیک های بازاریابی رابطه ای بر وفاداری مشتریان پرداختند. جامعه آماری این تحقیق دانشجویان در دسترس دانشگاه سیستان و بلوچستان بودند. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات در ک شده به عنوان یکی از تاکتیک های بازاریابی با وفاداری مشتری رابطه مثبت معناداری دارد. وظیفه دوست و همکاران (۱۳۹۱) در مقاله ای با عنوان بررسی تأثیر تاکتیک های بازاریابی رابطه مند بر کیفیت ارتباط و وفاداری مشتریان به این نتیجه دست یافتند که بین تاکتیک های بازاریابی رابطه مند با وفاداری مشتری رابطه مثبت معناداری وجود دارد. قاضی زاده و همکاران (۱۳۹۰) به بررسی تأثیر بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان با استفاده از مدل توسعه یافته بازاریابی رابطه مند پرداختند. جامعه آماری این تحقیق کلیه کارکنان شرکت بیمه ملت بود. نتایج این تحقیق نشان داد که بازاریابی رابطه مند رابطه معناداری با وفاداری مشتریان دارد. نوس و ظهوری (۱۳۹۰) پژوهشی با عنوان بررسی تأثیر ابعاد ارزشی بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتری به برنده گوشی های تلفن همراه انجام دادند. نمونه آماری این پژوهش شامل ۲۱۵ نفر است که از میان ۳ منطقه اصلی فروش گوشی های تلفن همراه در شهر تهران که بر اساس قضاوت پژوهشگر به عنوان جامعه آماری پژوهش انتخاب شده اند، به دست آمد نشان دادند که از میان ابعاد ارزشی بازاریابی رابطه مند تنها سه متغیر منافع عملکردی، منافع نمادین و منافع تجربی بر وفاداری نگرشی تأثیر داشته اند. همچنین رابطه وفاداری نگرشی و وفاداری رفتاری نیز تأیید شده است. حکیم و همکاران (۲۰۱۶) تأثیر ابعاد بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان موسسات را بررسی کردند. در این تحقیق ۱۶۰ نفر از مشتریان به صورت دردسترس انتخاب شدند و داده ها از طریق مدل سازی معادلات ساختاری تجزیه و تحلیل شدند و نتایج نشان داد که بعد اعتماد، تعهد، ارتباط تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتریان دارد. هاسنیان و همکاران (۲۰۱۵) در تحقیقی تحت عنوان بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان: شواهدی از صنعت بانکداری پاکستان به این نتیجه دست یافتند که بازاریابی رابطه مند و مولفه های تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتریان دارد. چاکسی و همکاران (۲۰۱۵) پژوهشی با عنوان تأثیر بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان را بررسی کردند. نتایج این تحقیق نشان دادند بین بازاریابی رابطه مند و مولفه های آن با وفاداری مشتریان رابطه مثبت معناداری وجود

دارد. ریزان و همکاران (۲۰۱۴) در پژوهشی با عنوان بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان؛ آیا رضایت مشتری و اعتماد مشتری می‌توانند متغیرهای میانجی باشند؟ به این نتیجه دست یافتند که تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند از طریق رضایت و تعهد به طور معناداری بر وفاداری مشتریان تاثیر دارد. گادفرد و همکاران (۲۰۱۳) در پژوهش خود به بررسی رابطه میان تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند و وفاداری مشتریان در صنعت تلفن همراه در کشور غنا می‌پردازنند. نتایج پژوهش آن‌ها نشان می‌دهد که تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند به طور معناداری بر وفاداری مشتریان اثر مثبت دارند. حسین‌زاده (۱۳۹۵) نشان داد که کیفیت رابطه تأثیر مثبت و معناداری بر وفاداری مشتریان به شرکت دارد. ایزوگو و همکاران (۲۰۱۷) پژوهشی تحت عنوان عوامل کیفیت رابطه و وفاداری مشتریان بانک‌ها در کشور نیجریه انجام دادند. عبدالرحمن و همکاران (۲۰۱۶) تأثیر کیفیت رابطه بر وفاداری مشتری در سیستم بانکی کش. رمالزی را بررسی کردند. در این تحقیق ۳۰۰ نفر از مشتریان شرکت کردند و نتایج حاصل از مدل‌سازی معادلات ساختاری حاکی از آن بود که کیفیت رابطه تأثیر مثبت معناداری بر وفاداری مشتری دارد. در این تحقیق ۳۳۲ مشتری شرکت کردند و پرسشنامه‌های تحقیق را تکمیل کردند و نتایج نشان داد که کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان بانک‌ها تأثیر مثبت معناداری دارد. بنابراین، یافته‌های پژوهش حاضر با نتایج تحقیقات شیرخوابی و همکاران (۱۳۹۴)، سید جوادین و همکاران (۱۳۹۳)، حقیقی و همکاران (۱۳۹۱)، وظیفه دوست و همکاران (۱۳۹۱)، قاضی زاده و همکاران (۱۳۹۰)، ونس و ظهوری (۱۳۹۰)، حکیم و همکاران (۲۰۱۶)، هاسبیان و همکاران (۲۰۱۵)، چاکیسو و همکاران (۲۰۱۵)، ریزان و همکاران (۲۰۱۴) و گادفرد و همکاران (۲۰۱۳)، حسین‌زاده (۱۳۹۵)، ایزوگو و همکاران (۲۰۱۷) و عبدالرحمن و همکاران (۲۰۱۶) همسو می‌باشد اما یافته‌های این بخش تحقیقات ناهمسو نداشت. همسو می‌باشد. یافته‌های این بخش تحقیقات ناهمسو نداشت.

محدودیت‌های تحقیق

- شرکت کنندگان این تحقیق فقط به مشتریان فروشگاه‌های زنجیره‌ای شهر وند تهران محدود بود.
- داده‌های این تحقیق فقط از طریق پرسشنامه گردآوری شده است.
- عدم تمايل مشتریان در حین خرید به تکمیل پرسشنامه یکی دیگر از محدودیت‌های این تحقیق بود.
- عدم کنترل بر شرایط روحی و روانی شرکت کنندگان از دیگر محدودیت‌های این تحقیق بوده است.

پیشنهادهای برخاسته از تحقیق

با توجه به یافته پژوهش حاضر مبنی بر تأثیر مثبت معنادار تاکتیک‌های بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز پیشنهاد می‌شود مدیران باشگاه‌ها به منظور بهره‌گیری از

تأثیر تاکتیک‌های بازاریابی رابطه ای و کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز / ۱۹۷

پناسیل بازاریابی رابطه‌مند در ایجاد وفاداری به مشتریان، متخصصان و بازاریابان ورزشی را به عنوان مدیران و مشاوران بازاریابی به استخدام درآورند.

با توجه به یافته پژوهش حاضر مبنی بر تاثیر مثبت معنادار کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز پیشنهاد می‌شود مدیران باشگاه‌ها دوره‌های آموزشی را برای پرسنل باشگاه‌ها جهت آموزش ارتباط با مشتری را آموزش دهند.

با توجه به مطلوب بودن برآشن مدل تاکتیک‌های بازاریابی رابطه‌مند، کیفیت رابطه بر وفاداری مشتریان باشگاه‌های دولتی و خصوصی استان البرز پیشنهاد می‌شود مدیران باشگاه‌ها این متغیرها را در برنامه‌های اجرای و راهبردی باشگاه‌هاشان مدنظر قرار دهند.

پیشنهادهایی برای تحقیقات آتی

- پیشنهاد می‌شود در تحقیقی تاثیر بازاریابی رابطه‌مند و کیفیت رابطه بر رضایتمندی مشتریان بررسی شود.
- پیشنهاد می‌شود در تحقیقی تاثیر کیفیت رابطه بر قصد بازگشت مشتریان بررسی شود.
- پیشنهاد می‌شود در تحقیقی استراتژی‌های بازاریابی رابطه‌مند برای باشگاه‌های ورزشی تدوین شود.
- پیشنهاد می‌شود در تحقیقی نقش میانجی رفتار اخلاقی در ارتباط بین کیفیت رابطه با وفاداری مشتریان اماکن ورزشی بررسی شود.

فهرست منابع و مأخذ

- اصغرپور، علیرضا. (۱۳۸۲). شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر رضایت مندی مشتریان خودروهای سواری شرکت ایران خودرو در تهران با استفاده از تکنیک فرایند سلسه مراتب پایان نامه کارشناسی ارشد. دانشگاه تربیت مدرس.
- الهی علیرضا. (۱۳۸۷). موانع و راهکارهای توسعه اقتصادی صنعت فوتبال ایران. رساله دکتری، دانشگاه تهران.
- جلالی فراهانی، مجید. (۱۳۹۳). مدیریت اماكن، تاسیسات و تجهیزات ورزشی. چاپ هشتم، انتشارات دانشگاه تهران.
- جلالی فراهانی، مجید. (۱۳۹۳). مدیریت اوقات فراغت و ورزش‌های تفریحی. چاپ هشتم، انتشارات دانشگاه تهران.
- جلالی فراهانی، مجید؛ محمودی، احمد؛ علی دوست قهفرخی، ابراهیم؛ مرادی، آرام. (۱۳۹۲). مقایسه وفاداری مشتریان باشگاه‌های ورزشی خصوصی و دولتی شهر تهران. مدیریت ورزشی، شماره ۱۷، ص ۹۵-۱۰۸.
- حمیدی زاده، محمد رضا (۱۳۷۹)؛ رویکرد سیستمی برای تحلیل رفتار مصرف کننده، تهران مجله تدبیر، شماره ۱۱۰، بهمن، ص ۵۰-۴۶.
- حمیدی زاده، محمدرضا؛ غمخناری، سعید. (۱۳۸۷). تعیین سطح وفاداری مشتریان با استفاده از مدل سازمان‌های پاسخگوی سریع. پژوهش‌های مدیریت، شماره ۲، ص ص ۶۱-۸۲.
- رمضانی، نسرین. (۱۳۸۴). بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان باشگاه‌های بدناسازی بانوان در سطح شهر تهران. پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده تربیت بدنی دانشگاه تهران.
- سیدجوادی، سیدرضا. و همکاران. (۱۳۸۹). "مدلی از ارزیابی تأثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان خدمات ورزشی". فصلنامه علمی پژوهشی المپیک، سال هجدهم، شماره ۵، ص ص ۵۴-۴۱.
- قاضی‌زاده، مصطفی؛ بیگی نیا، عبدالرضا؛ عباسپور، مهرنوش. (۱۳۹۰). بررسی تأثیر بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان با استفاده از مدل توسعه یافته بازاریابی رابطه‌مند. دانشور رفتار مدیریت و پیشرفت، شماره ۲، ص ص ۴۰۷-۴۲۲.
- کاتلر، فیلیپ. آرمسترانگ، گری. (۱۳۸۵). اصول بازاریابی، ترجمه علی پارسیان، ادبستان تهران، چاپ پنجم، ۱۳۸۵.
- کاتلر، فیلیپ. (۱۳۷۶). اصول مدیریت بازاریابی، انتشارات آتروپات اصفهان.
- کوزه چیان، هاشم؛ گوهر رستمی، حمید رضا؛ احسانی، محمد. (۱۳۸۸). مقایسه رضایتمندی مشتریان باشگاه‌های بدناسازی خصوصی و دولتی مردان شهر تهران. مدیریت ورزشی، ۱: ۳۷-۴۹.

- گرانمایه یگانه، سیروس. (۱۳۸۱). بررسی و ارزیابی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان حوزه خدمات بانکی بر اساس مدل کارا (بررسی موردی: بانک اقتصاد نوین)، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت، دانشگاه شهید بهشتی.
- گودرزی، غزاله. (۱۳۸۲). امکان سنجی استقرار EDI در صنعت بیمه کشور، پایان نامه کارشناسی ارشد، دانشگاه الزهرا.
- ملا حسینی، علی و شهرزاد مصطفوی (۱۳۸۶)؛ "ارزیابی چاکری با استفاده از منطق فازی"، مجله تدبیر، شماره ۱۸۶، آبان، ص ۲۳-۱۸.
- میر غفوری سید حبیب الله. (۱۳۸۸). بررسی مسائل و مشکلات موثر بر مشارکت زنان در فعالیت‌های ورزشی. حرکت، تخصصی مدیریت ورزشی. شماره ۱، ص: ۸۳-۱۰۰.
- مقصودی، محمد حسین (۱۳۸۲)؛ ارتباط بین رضایت مشتری با کارایی و اثر بخشی فرایندها، تهران: مجموعه مقالات چهارمین کنفرانس مدیریت کیفیت.
- هادوی، سیده فریده. (۱۳۹۲). ارتباط عوامل موثر بر بهره وری اماکن ورزشی با رضایتمندی دانشجویان در دانشکده‌های تربیت بدنسport و علوم ورزشی دانشگاه‌های آزاد منطقه ۸ تهران. پژوهش در ورزش دانشگاهی، شماره ۵، صص: ۴۹-۶۴.

— Ali Raza and Zia Rehman (2012), Impact of relationship marketing tactics on relationship quality and customer loyalty: A case study of telecom sector of Pakistan, African Journal of Business Management. 6(14): 5085-5092.

— Anabila, P. , Narteh, B. , Koduah, E. (2012). Relationship Marketing Practices and Customer Loyalty: Evidence from the Banking Industry in Ghana. European Journal of Business and Management, Vol 4, No. 13, pp:51-61.

— Berry L. Relationship marketing. American Marketing Association. Chicago. IL, 1983; 25-8. ##

— Bruhn, M. (2003), Relationship marketing: management of customer relationship, Prentice Hall, Englewood Cliffs, Nj.

— Carolyn, Folk, et al (2002); "From prisoners to apostles: A typology of repeat buyers & loyal customers in business", Journal of Services Marketing, Vol. 16, No. 4.

— Chu, K. ,(2009). The construction model of customer trust, perceived value and customer loyalty, Jornal oF American Academy of Business, Cambridge Vol. 14, No. 9, pp. 98-103.

— Colgate, Mark and Alexander, Nicholas. (1998)," Banks retailers and their customer: a relationship marketing perspective", International Journal of bank marketing, Vol. 16. 4, pp. 144-152.

— Conway, T. and Swift, J. S. (2000), "International relationship marketing the importance of psychic distance", European Journal of Marketing, Vol. 34, No. 11/12, pp. 391-413.

- Denise L. Duffy (1998); "Customer loyalty strategies", Journal of Consumer Marketing, Vol. 15, No 4, PP. 434-448
- Dukakis, J. P. and Kitchen, P. J. (2004), "Internal marketing in UK banks: conceptual legitimacy or window dressing?" The International Journal of Bank Marketing, Vol. 22, No. 6, pp421-452.
- Gary, P. and Byun, J. 2001, "Customer relationship management", University of California, pp. 1-57.
- Hallowell R. The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. International Journal of Service Industry Management. 1996; 7(4); 27-42
- Harrison, T. 2000, Financial Services Marketing, Edinburgh, Prentice Hall.
- Heffernan T, O'Neill G, Travaglione T, Droulers M. Relationship marketing: The impact of emotional intelligence and trust on bank performance, International Journal of Bank Marketing, 2008. Vol. 26, No. 3, pp. 183-99,
- Hogg, G. , Cater, S. and Dunne, A. 1998, "Investing in people; internal marketing & corporate culture", Journal of Marketing Management, Vol. 14, pp. 879-950.
- Homburg Christian, Giering Annette (2001). "Personal Characteristics as Moderators of the Relationship between Customer Satisfaction and Loyalty_An Empirical Analysis", Psychlogy and Marketing, Vol. 18.
- Izogo, E. E. , Reza, A. , Ogba, I. -E. , & Oraedu, C. (2017). Determinants of relationship quality and customer loyalty in retail banking. African Journal of Economic and Management Studies, 8(2), 186–204. doi:10.1108/ajems-01-2016-0011.
- Kotler,P. Gray,A. 2001,Principles of marketing, Prentice Hall, New Jersey. 19-. Lings, L. N. 2000, "International marketing and supply chain management", Journal of Service Marketing, Vol. 14, No. 1, pp. 27-43.
- Lages L, Lancastre A, Lages C. The B2B-RELPERF scale and scorecard: Bringing relationship marketing theory into business-to-business practice", Industrial Marketing Management. 2008: 37(6): 686-97.
- Lings, L. N. 2000, "International marketing and supply chain management", Journal of Service Marketing, Vol. 14, No. 1, pp. 27-43.
- Liu Yi-Chin. (2008). An Analysis Service Quality, Customer Satisfaction and Customer Loyalty of Commercial Swim Clubs in Taiwan. A Dissertation Project Submitted to the Faculty of the United States Sports Academy in Partial Fulfillment of the Requirements for the degree of Doctor of Sports Management.
- McDonald M A, Milne G R. A conceptual framework for evaluating marketing relationships in professional sport franchises", Sport Marketing Quarterly. 1997; 6(2): 27-32.
- Macmillan, K. , money, K. , Money, A. and Downing, S. 2005, "Relationship marketing in the not_for_profit sector: an exatension and

- application of the commitment _ trust theory", Journal of Business Research, Vol. 58, pp. 806-818.
- Man so, S. L. and Speece, M. W. 2000, "Perception of relationship marketing among account managers of commercial banks in a Chinese environment", International Journal of Bank Marketing, Vol. 18, No. 7, pp. 315-327.
- Morgan, R. M. & Hunt, S. D. 1994, "The commitment _ trust theory of relationship marketing", Journal of Marketing, Vol. 58, pp. 20-38.
- Ndubisi, N. O. ,(2007). , "Relationship marketing & customer loyalty", Marketing Intelligence & planning, Vol. 25, No. 1, pp. 98-106.
- Oliver R L. Whence Consumer Loyalty. Journal of Marketing, 1999; 63: 33-44.
- Payne, A. , Christopher, M. , Clark, M. & Peck, H. 1998, Relationship marketing, Butterworth Helnmenn, London.
- Rashid, T. 2003, "Relationship marketing: case studies of personal experiences of eating out", British Food Journal, Vol. 1. 5, No. 10, pp. 742-750.
- Robinson, L. (2006). "Customer expectations of sport organization". European Sport Management Quality. (5): PP:64-67.
- Samiee, S. & Walters, P. G. P. 2003,"relationship marketing in an international context: a literature review" International Business Review, Vol. 12,pp. 193-314.
- Sharifi, Seyed Shahin and Esfidani, Mohammad Rahim (2014), The impacts of relationship marketing on cognitive dissonance, satisfaction, and loyalty", International Journal of Retail & Distribution Management, 42 (6): 553 – 575.
- Sin, L. Y. M, Tse, A. C. B, Yau, O. H. M. , Chow, R. P. M, Lee, J. S. Y. and Lau, L. B. Y. 2005, "Relationship marketing orientation : scale development and cross_ culture validation", Journal of Business Research, Vol. 58, pp. 185-194.
- Vazifehdust, H. , Shahnavaizi, A. , Taghizadeh Jourshari, M. R. , Gholizadeh. , & Toochaei, M. R. (2012), Assessment the Impact of Relationship Marketing Tactics on Relationship Quality and Customers Loyalty (Case Study: Mellat Bank, the City of Rasht), Journal of Basic and information", European Journal of Marketing, 45 (7/8): 1277-97.
- Wiley, John. 2004, "Customer relationships: Basic bulding blocks of IDIC and trust", in D. Peppers & M. Rogers (eds), Managing customer relationships, A clarson marketing group company, New York, pp. 64-85.
- Yau,O. H. M. ,Mcfetridge, P. R. , Chow, R. P. M. , Lee, J. S. Y. ,Sin, L. Y. M. &Tse, A. C. B. 1999,"Is relationship marketing for everyone?", Europeam Journal of Marketing, Vol. 34, No. 9/10,pp. 1111-11127.
- Yau,O. H. , Lee, J. S. Y, Chow, R. P. M. , Sin, L. Y. M. &Tse, A. 2000, " Relationship marketing the Chinese way", Business Horizons,pp. 16-24

