

—  
:  
/ / :  
/ / :

(N= )



.()

.()

( )

( )



( )

( )

( )

( )

:

- 
- 1 - Frier.M
  - 2 - Hayes, Bob E
  - 3 - Club haus \_ health
  - 4 - Maileto .Jwall

---

)

(

---

)  
( spss


( )  
/ ( )  
/



/

H1

Z

Z

Z

جدول ۲- توزیع فراوانی مطلق و نسبی مشتریان بر حسب عوامل مرتبط با رضایتمندی

عوامل مرتبط با رضایتمندی مشتریان	خیلی زیاد		زیاد		تا حدودی		کم		خیلی کم	
	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی	درصد	فراوانی
قوانین و مقررات ایمنی	۴۰	۱۴۰	۴۲	۱۴۶	۱۳	۴۵	۳	۱۱	۳	۷
تمیزی و شفافیت آب استخر	۴۶	۱۶۰	۳۹/۵	۱۳۸	۱۰	۳۵	۳	۱۱	۳	۵
ظاهر و نحوه معماری استخر	۳۷	۹۴	۴۳	۱۵۰	۲۵/۵	۸۹	۳	۱۱	۳	۵
مرئی متخصص و متعهد	۳۵	۱۲۲	۴۰/۵	۱۴۱	۱۹/۵	۶۸	۲	۷	۲	۱۸
نزدیک بودن به محل سکونت	۴۶	۱۶۰	۳۷	۹۴	۱۹/۵	۶۹	۵/۵	۱۹	۲	۷
ویژگی های ظاهری مرئی	۲۵	۸۷	۴۶	۱۶۰	۳۴/۵	۸۶	۳	۱۸	۳	۵
برخورد احترام آمیز کارکنان	۴۸	۱۶۷	۳۲	۱۱۲	۱۵/۵	۵۴	۳	۱۱	۳	۵
مجهر بودن به سونا و جکوزی	۴۹	۱۷۱	۳۲	۱۲۲	۱۵/۵	۵۴	۳	۱۱	۳	۵
شهریه مناسب	۴۵/۵	۱۵۹	۳۴/۵	۱۲۰	۱۸	۶۳	۲	۷	-	-
تزیینات وسیع	۳۷	۹۴	۴۳	۱۵۰	۲۵	۸۷	۳	۱۱	۲	۷
مجهر بودن به امکانات جانبی (رستوران)	۲۹	۱۰۱	۴۴	۱۵۴	۲۱	۷۳	۴	۱۴	۲	۷
نحوه ارائه خدمات کارکنان	۳۳	۱۰۴	۵۲	۱۸۱	۱۰	۳۵	۳	۱۱	۲	۷
نحوه بهره‌رزی مدیران استخر	۴۰/۵	۱۴۱	۴۶	۱۶۱	۹	۳۱	۳	۱۱	۱/۵	۵
امنیت کمد لباس و وسایل	۴۵/۵	۱۵۹	۳۴/۵	۱۲۰	۱۴/۵	۵۱	۴	۱۴	۲	۷
تناسب شهریه با نحوه ارائه خدمات	۴۵/۵	۱۵۹	۳۴/۵	۱۲۰	۱۸	۶۳	۲	۷	-	-
نظرخواهی از مشتریان	۳۷	۹۴	۴۳	۱۵۰	۲۵	۸۷	۳	۱۱	۲	۷



( )

( ) ( )

)

(

( ) ( ) ( )

( )

( ) ( )

)

(





( )

( )

( )

( ) ( )

( )

)

(

( )

( )

( )

- 
- 
8. **Bob Paton.(2000). “Correspondence typing – customer – down to regular – exercise health – club management”,P: 4.**
  9. **Club house magazine, health fitness club, club haus-health , htm.**
  10. **Frier. M,(2004). “Women sport marketing, business”– computer.**
  11. **Genter NB, fisher LA, Wrisberg CA,(Feb 2004). “Athletes and coaches preception or sport psychology. Service offer by graduate student at one NCCA division I university”, psychol REP, 94(1): PP:213-216.**
  12. **Hayes, Bob E,(1998). “Measuring customer satisfication”, wis consim: ASQ quality press.**
  13. **Maileto. Jwalls, (2002). “Hoosier sport marketing club the trustees of indiana university”, Journal of Merkting , 589 (Joly), PP:53-65..**
  14. **Rafig. M. (2001). “Cintigency model for empovering customer contract services employees, management decision”. Vol 3, No 10, PP:680-693.**
  15. **Milne georger, (1999). “Mcdonald Mark A”, sport marketing, jones and bartlet.**