



عنوان پژوهش: چه عواملی بر رضایت مسافران شرکت هواپیمایی آمریکا تأثیر گذار است؟

دانشکده برق گروه مهندسی پزشکی درس مربوطه: آمار حیاتی و احتمال استاد مربوطه: دکتر ولی زاده

پژوهشگران: بهاره میرزاپور، محمد خادم، صدرا قربانی، ابوالفضل مشهدی تاریخ: پاییز ۱۴۰۳

چکیده:

رضایت‌مندی مسافران از تجربه پرواز خود یکی از عوامل بحرانی و حائز اهمیت در صنعت هواپیمایی است که می‌تواند بر وفاداری مشتری و عملکرد مالی شرکت‌های هواپیمایی تأثیر گذار باشد؛ با توجه به این موضوع، به شناسایی و بررسی عوامل مؤثر در شرکت هواپیمایی آمریکا می‌پردازیم.

اهداف تحقیق:

● شناسایی عوامل مؤثر بر رضایت مسافران:

Age:

تحقیقات نشان می‌دهد که سطح رضایت در بین مسافران ۴۰ تا ۶۰ ساله به اوج خود می‌رسد، در حالی که مسافران جوان (زیر ۱۸ سال) و افراد مسن (بیش از ۶۰ سال) میزان رضایت کمتری را گزارش می‌دهند. [۱]

Gender:

جنسیت به طرق مختلف بر رضایت مسافران تأثیر می‌گذارد، اگرچه تأثیر کلی آن اغلب محدود است. [۲]

Flight cancellation:

لغو پروازها به طور قابل توجهی بر رضایت مسافران تأثیر می‌گذارد و منجر به ناامیدی و کاهش اعتماد به خطوط هوایی می‌شود. [۳]

Arrival Delay in Minute:

تحقیقات نشان می‌دهد که تاخیرهای طولانی‌تر با سطوح رضایت کمتر مرتبط است، زیرا مسافران در مورد برنامه‌های سفر خود ناراحتی و عدم اطمینان را تجربه می‌کنند. [۳]

Departure delay in Minutes:

تحقیقات نشان می‌دهد که تاخیرهای طولانی‌تر با افزایش نارضایتی مرتبط است، زیرا مسافران در مورد برنامه‌های سفر مختل شده دچار ناامیدی و اضطراب می‌شوند [۳]

Check in service:

مطالعات نشان می‌دهد که کیفیت خدمات قبل از پرواز، حین پرواز و پس از پرواز با رضایت کلی ارتباط دارد. [۴]

Cleanliness:

شرکت‌های هواپیمایی که پاکیزگی را در اولویت قرار می‌دهند، احتمالاً از رتبه‌بندی رضایت بالاتری برخوردار می‌شوند. [۵]

Gate location:

تحقیقات نشان می‌دهد که آسایش و راحتی و نزدیکی مناطق انتظار مستقیماً بر سطح رضایت کلی تأثیر می‌گذارد. [۶]

Baggage handling:

تحقیقات نشان می‌دهد که تاخیر و سوء استفاده از چمدان منجر به کاهش رضایت مسافران می‌شود. [۷]

Legroom service:

مطالعات نشان می‌دهد که فضای پای کافی باعث افزایش راحتی می‌شود، که به ویژه در طول پروازهای طولانی اهمیت دارد و بر رضایت مسافران تأثیر گذار است. [۸]

Minutes of flight takes:

مدت زمان پرواز به طور قابل توجهی بر رضایت مسافران تأثیر می‌گذارد. [۹]

Onboard service:

خدمات با کیفیت بالا در حین پرواز، از جمله خدمه کابین، کیفیت غذا، و گزینه های سرگرمی، برای بهبود تجربه کلی سفر و کسب رضایت مسافران ضروری هستند. [۹]

Seat comfort:

تحقیقات نشان می‌دهد که تجربه ناراحتی و یا آرامش صندلی پیش بینی کننده رضایت کلی است، به ویژه برای پروازهای طولانی مدت. [۹]

Ease of online booking:

تحقیقات نشان می‌دهد که عواملی مانند کاربرپسندی، امنیت داده‌ها و پشتیبانی مشتری در شکل‌دهی ادراکات مشتری از خدمات تهیه بلیط الکترونیکی حیاتی هستند. [۱۰]

Convenience in departure and arrival times:

برنامه ریزی کارآمد و حرکت به موقع نه تنها تجربه سفر را افزایش می‌دهد، بلکه استرس را کاهش می‌دهد، به ویژه برای مسافران تجاری که برنامه های فشرده دارند، در نتیجه راحتی در زمان حرکت و رسیدن برای رضایت مسافران بسیار مهم است. [۱۱]

Flight distance:

مسافت پرواز رضایت مسافران را از طرق مختلفی تحت تأثیر قرار می‌دهد؛ تحقیقات نشان می‌دهد که پروازهای کوتاه‌تر اغلب منجر به نارضایتی بیشتر می‌شوند، در حالی که پروازهای طولانی‌تر با افزایش سطح رضایت ارتباط دارند! [۹]

Customer type (loyal and disloyal):

مشتریان وفادار به دلیل تجربه بهتر از خدماتی مانند سرگرمی در پرواز، سهولت رزرو آنلاین و خدمات داخل هواپیما، تمایل دارند سطوح رضایت بالاتری را گزارش کنند. [۱۲]

Class of travel (business, economy, and premium economy):

کلاس سفر (تجاری، اقتصادی و ممتاز) به طور قابل توجهی بر رضایت مسافران تأثیر می‌گذارد؛ مسافران متناسب با هر کلاس میزان رضایت‌مندی متفاوتی به دلیل بهره‌مندی خدمات گزارش می‌کنند. [۱۱]

Type of travel (personal or business):

میزان رضایت مسافران بر اساس نوع سفر متفاوت است؛ مسافران تجاری سطح رضایت بیشتری را در مقایسه با مسافران شخصی گزارش می‌کنند! [۱۳]

● تحلیل داده‌ها:

استفاده از تکنیک‌ها و برنامه‌های آماری برای تحلیل داده‌ها و ارائه خروجی مناسب

● ارائه پیشنهادات:

ارائه پیشنهادات لازم و مناسب برای شرکت‌های هواپیمایی برای بهبود خدمات و افزایش رضایت مشتری

نتایج مورد انتظار:

پس از بررسی و تحلیل داده‌های بدست آمده انتظار می‌رود که به میزان هزینه پرداختی توسط مسافر و دریافت خدمات به نسبت توسط شرکت هواپیمایی، مسافرین از رضایت‌مندی کافی و بالایی برخوردار باشند.

منابع مورد استفاده:

[Dataset]: <https://www.kaggle.com/johndddddd/customer-satisfaction>

[1]: Hankovská, J. (2018). Age of Air Travellers and its impact on Priority of Comfort Factors. *Transportation research procedia*, 35, 64-71.

[2]: Siu, A. T. (2019). Impact of airline service quality on overall and female passengers' satisfaction: a case study of Tonga's domestic aviation market: a 190.893 (120 credit) research report presented in partial fulfilment of the requirements for the degree of Master of Aviation at Massey University, Palmerston North, New Zealand (Doctoral dissertation, Massey University).

[3]: <https://doi.org/10.5028/jatm.v11.977>

[4]: Puspawigati, A. (2019). The influence of service quality towards customer satisfaction in Air Asia's low cost airline services. *Tourism Proceeding*, 112-121

[5]: <https://doi.org/10.31822/jomat.2023-8-1-27> [6]: <https://doi.org/10.3390/app12199849>

[7]: Fitantri, A., Madhani, A. I., & Widiastuti, S. (2017, November). Assessment of Customer's Satisfaction on Baggage Handling Service at Soekarno-Hatta International Airport. In *Global Research on Sustainable Transport (GROST 2017)* (pp. 561-570). Atlantis Press.

[8]: <https://doi.org/10.1080/23311975.2023.2183568>

[9]: <https://doi.org/10.1108/TQM-11-2012-0092>

[10]: Qteishat, M. K., Alshibly, H. H., & Al-ma'aitah, M. A. (2014). The impact of e-ticketing technique on customer satisfaction: an empirical analysis. *Jistem-journal of information systems and technology management*, 11, 519-532.

[11]: Zhang, Y. Satisfaction Analysis of Airline Passenger Experience.

[12]: <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102441>

[13]: 10.2991/978-94-6463-210-1_43