

## عنوان مقاله:

نقش بهبود کیفیت خدمات بیمارستانی در ترجیح برند بیمارستان ولیعصر (عج) شهرستان قائم شهر

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

## نویسنده:

سهیلا رئیسی - دانش آموخته مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ساری، ساری

## خلاصه مقاله:

در این تحقیق به بررسی تعیین تاثیر کیفیت خدمات بیمارستان ولی عصر (عج) شهرستان قائم شهر بر ترجیح برند بیمارستان ولیعصر (عج) شهرستان قائم شهر پرداخته شده است. پژوهش از نظر هدف کاربردی و بر حسب ماهیت و روش توصیفی از نوع پیمایشی میباشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه بیماران و گیرندگان خدمات درمانی از بیمارستان ولیعصر (عج) شهرستان قائم شهر میباشد که تعدادشان نامحدود بوده و حجم نمونه با استفاده از جدول گرجسی مورگان به روش نمونه گیری تصادفی ساده به تعداد 384 نفر بیماران و گیرندگان خدمات درمانی از بیمارستان ولیعصر (عج) شهرستان قائم شهر انتخاب گردید. به منظور آزمون فرضیات تحقیق بر اساس آزمونهای کلموگروف اسمیرنوف و آزمون معادلات ساختاری با استفاده از نرمافزار SPSS و AMOS داده ها تجزیه و تحلیل خواهد شد. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات با ضریب تاثیر استاندارد 0/099 بر ترجیح برند تاثیرگذار است. با توجه به مثبت بودن ضریب تاثیر مستقیم متغیر کیفیت خدمات بر ترجیح برند میتوان گفت که کیفیت خدمات بیمارستان تاثیر مثبت دارد. همچنین کیفیت خدمات بر رضایت از برند، وفاداری از برند و ارزش ویژه برند تاثیر مثبت دارد. نتایج حاکی از آن بود که رضایت از برند بر وفاداری برند و وفاداری برند بر ارزش ویژه برند و ارزش ویژه برند بر ترجیح برند تاثیر مثبت دارد.

## کلمات کلیدی:

تاثیر کیفیت خدمات، ترجیح برند، وفاداری به برند، ارزش ویژه برند

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045856>

