

عنوان مقاله:

رابطه بین کیفیت خدمات ادراک شده و نگرش مثبت به دولت به واسطه اعتماد مشترکین شرکت آبفارسان گیلان

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی پژوهش های کاربردی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد سالم در بانک، بورس و بیمه (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

مختار خانی پور

میرهادی مودن جمشیدی

محمدصادق حسن زاده پسیخانی

خلاصه مقاله:

هدف از انجام پژوهش حاضر، بررسی نقش اعتماد به شرکت در رابطه بین ابعاد رضایت از کیفیت خدمات و نگرش مثبت به دولت در میان مشترکین شرکت آبفارسان گیلان بوده است. پژوهش کاربردی و از نوع توصیفی می باشد. جامعه آماری تحقیق مشترکین شرکت آبفارسان گیلان هستند که به روش نمونه گیری خوشه ای در دسترس تعداد 377 نفر به عنوان نمونه مورد مطالعه قرار گرفتند. ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه بوده که روایی آن به روش رواییمحتوا و پایایی آن به روش آلفای کرونباخ بالاتر از مقدار مطلوب 0/7 برآورد گردید. جهت تجزیه و تحلیل داده ها از روش مدلسازی معادلات ساختاری مبتنی بر رویکرد حداقل مربعات جزئی توسط نرم افزار آماری Smart PLS3 استفاده شد. یافته های تحقیق نشان داد که میزان رضایت از کیفیت خدمات و نگرش مثبت به دولت از منظر مشترکین شرکت آبفارسان گیلان بالاتر از متوسط است. همچنین تلثیر مثبت و معنادار ابعاد رضایت از کیفیت خدمات بر اعتماد به شرکت و نگرش مثبت به دولت مورد تایید قرار گرفت. همچنین مشخص شد که اعتماد به شرکت در رابطه بین ابعاد کیفیت خدمات و نگرش مثبت به دولت نقش میانجی دارد که بهترین مسیر، مسیر پاسخگویی خدمات برنگرش مثبت به دولت از طریق اعتماد بود. براین اساس میتوان گفت که با ارتقای اعتماد به شرکت، ابعاد رضایت از کیفیت خدمات تاثیر معناداری بر نگرش مثبت خواهد داشت.

کلمات کلیدی:

رضایت از کیفیت خدمات، اعتماد به شرکت، نگرش مثبت به دولت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1121933>

