

عنوان مقاله:

عوامل تعیین کننده وفاداری مشتری در تجارت موبایل در ایران

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

میثم مهری چروده - دانشجوی دکتری مدیریت صنایع دانشگاه آزاد اسلامی کرج- رئیس هیئت مدیره شرکت نمای پدیده شفق

سینا محمدی نعمت آباد - دانشجوی دکتری مدیریت صنایع دانشگاه آزاد اسلامی کرج

خلاصه مقاله:

بازار نوظهور آسیا برای رشد دیجیتال انفجاری آماده شده است. با پذیرش سریع اینترنت و آشنایی مصرف کنندگان با دستگاه های موبایل، بازار تجاری موبایل به یکی از امیدوارکننده ترین و سودآورترین بازارها تبدیل شده است. در ایران، اگرچه بازاری تجاری موبایل هنوز هم در مرحله عدم بلوغ قرار دارد، اما انتظار می رود در سال های آینده، اینترنت موبایل به سرعت رشد کند. مطالعات متعدد در مورد اتخاذ تجارت موبایلی مورد بررسی قرار گرفته است. با این حال، توجه کمی به آن عواملی شده است که می تواند مشتریان تجاری موبایل را حفظ کند و باعث بهبود عملکرد کسب و کار شو. بنابراین، هدف این مقاله پل زدن بین شکاف موجود بین عواملی است که بر وفاداری مشتریان در بازار تجاری موبایلی در ایران بوسیله ترکیب کردن مدل های کیفیت خدمات الکترونیک و ارتباط بین تئوری های کیفیت در رابطه با تجارت موبایلی تأثیر می گذارد. به طور خاص، هدف این پژوهش بررسی ارتباط بین ابعاد کیفی خدمات الکترونیک در زمینه کارایی، دسترسی سیستمی، اجرا و حفظ حریم خصوصی و همچنین ارتباط ابعاد کیفی مرتبط با رضایت مندی، اعتماد و تعهد نسبت به وفاداری مشتری در خدمات تجاری موبایل است. روش نظر سنجی آنلاین برای جمع آوری داده ها مورد استفاده قرار گرفت. از 400 پرسشنامه توزیع شده، 314 پرسشنامه تکمیل و بازگردانده شد و نرخ پاسخ 71.3 درصدی ثبت شد. پس از آن داده ها با استفاده از روش مدلسازی معادلات ساختاری (SEM) مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته های این تحقیق به صورت قابل توجهی در پرکردن شکاف مرتبط با عوامل تعیین کننده وفاداری مشتری در خدمات تجاری موبایلی نقش داشت. این پژوهش ممکن است به ارائه دهندگان خدمات تجاری موبایلی، بازاریابان و مدیران در زمینه تصمیم گیری هایشان و همچنین بهبود فرآیند سودآوری در محصولات و خدمات کمک کند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، کیفیت ارتباطی، وفاداری مشتری، تجارت موبایل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1122663>

