

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ابعاد وفاداری مراجعہ کنندگان بر عملکرد مالی بیمارستان با میانجیگری اعتماد سازمانی

محل انتشار:

دومین همایش ملی مدیریت دانش و کسب و کارهای الکترونیکی با رویکرد اقتصاد مقاومتی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

سعیده باباجانی محمدی - استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی فردوس، مشهد، ایران

مصطفی فرخی استاد - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه بیرجند، بیرجند، ایران

امیر فرهادی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی فردوس، مشهد، ایران

خلاصه مقاله:

در عصر رقابتی امروز، مراجعہ کنندگان سازمانی در کانون توجه سازمان ها قرار دارند، وفاداری آنها عامل اصلی کسب مزیت رقابتی محسوب می شود. مقابله با چالش ها، مستلزم استفاده مدیران از الگوی مناسب اندازه گیری عملکرد مالی است تا بتوان به بهبود مستمر در تمام زمینه ها دست یافت. مقاله حاضر، اثر ابعاد وفاداری مراجعہ کنندگان بر عملکرد مالی بیمارستان را با میانجی گری اعتماد سازمانی مطالعه کرده است. جامعه و نمونه آماری در ارزیابی عملکرد مالی بیمارستان، شامل تیم خبرگان؛ متشکل از 15 نفر از کارشناسان حسابداری گزینش شده بوده و جامعه آماری تحقیق در ارزیابی اعتماد و وفاداری مراجعہ کنندگان کلیه بیماران و منتفع شدگان از خدمات درمانی بیمارستان قائم (عج) مشهد بوده است. حجم نمونه در ارزیابی اعتماد سازمانی و وفاداری مراجعہ کنندگان، بر اساس جدول مورگان تعیین شد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها از مدلیابی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار اسمارت پی. ال. اس استفاده شد. نتایج نشان داد که نقش اعتماد سازمانی در اثر وفاداری مراجعہ کنندگان بر عملکرد مالی، میانجیگر کامل اما، در اثر ابعاد وفاداری مراجعہ کنندگان بر عملکرد مالی، میانجیگر جزئی نتیجه شده است.

کلمات کلیدی:

اعتماد سازمانی، رضایت، عملکرد مالی، کیفیت خدمات و وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1128323>

