

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر عملکرد مالی با توجه به نقش میانجی رضایت مشتری و هویت سازمانی

محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی افق های نوین در علوم انسانی و مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسنده:

جمیله سیدمومنی - مربی موسسه غیرانتفاعی علوم و توسعه پایدار آریا

خلاصه مقاله:

هدف از نگارش پژوهش حاضر، تعیین تاثیر کیفیت خدمات بر عملکرد مالی با توجه بیه نقش میانجی هویت سازمانی و رضایت مشتری در شرکت بیمه دانا می باشد. جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه مشتریان شرکت بیمه دانا می باشند که با مراجعه به جدول مورگان 384 نفر به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. روش نمونه گیری نیز تصادفی طبقه ای بود. نتایج حاصل از بکارگیری مدلسازی معادلات ساختاری در محیط نرم افزار لیزرل، بیانگر آن بود که کیفیت خدمات هم به طور مستقیم و هم به طور غیر مستقیم (از طریق نقش میانجی هویت سازمانی و رضایت مشتری) بر عملکرد مالی تاثیرگذار است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، هویت سازمانی، عملکرد مالی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1131964>

