

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات ادراک شده بر رضایت و وفاداری بیماران: مطالعه موردی در آزمایشگاه‌های بیمارستان‌های خصوصی

محل انتشار:

فصلنامه پرستار و پزشک در رزم، دوره 7، شماره 22 (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

مهرداد نصرالهزاده ثابت

محمد فاریابی

خلاصه مقاله:

مقدمه: پژوهش حاضر، تاثیر کیفیت خدمات و رضایت را به هر یک از انواع وفاداری (نگرشی و رفتاری) در آزمایشگاه‌های بیمارستان‌های خصوصی کشور مورد بررسی قرار داده است. روش کار: این پژوهش با ارائه و آزمایش تجربی یک مدل مفهومی در سال 1397 انجام گرفته است. جامعه آماری پژوهش افرادی بودند که در طول یک سال گذشته سابقه استفاده از خدمات آزمایشگاهی بیمارستان‌های خصوصی کشور را داشتند. با استفاده از فرمول کوکران و روش نمونه‌گیری تصادفی ساده تعداد 384 پرسشنامه جمع‌آوری گردیده است. داده‌ها با روش‌های آماری و مدل‌سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم‌افزارهای SPSS و SmartPLS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفته‌اند. یافته‌ها: کیفیت خدمات بر رضایت بیماران و رضایت بیماران بر وفاداری نگرشی آن‌ها تاثیر مثبت و معنادار دارد ولی تاثیر مستقیم رضایت بر وفاداری رفتاری مورد تایید قرار نمی‌گیرد و رضایت از طریق وفاداری نگرشی بر وفاداری رفتاری تاثیر دارد. همچنین تاثیر غیرمستقیم کیفیت خدمات بر وفاداری نگرشی از طریق ایجاد رضایت مورد تایید قرار گرفت ولی تاثیر غیرمستقیم آن بر وفاداری رفتاری مورد تایید قرار نگرفت. نتیجه‌گیری: وفاداری رفتاری در بیماران از طریق ایجاد وفاداری نگرشی حاصل می‌شود و رضایت به صورت مستقیم و کیفیت خدمات از طریق ایجاد رضایت بر شکل‌گیری وفاداری رفتاری تاثیری ندارند.

کلمات کلیدی:

Perceived service quality, Satisfaction, Attitudinal loyalty, Behavioral loyalty

کیفیت خدمات ادراک شده، رضایت، وفاداری نگرشی، وفاداری رفتاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1141169>

