

عنوان مقاله:

بررسی نقص کیفیت خدمات، ارزش ادراک شده و تجربه مشتریان بر قصد رفتاری

محل انتشار:

ششمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای نوین حسابداری، مدیریت و علوم انسانی در هزاره سوم (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مهدی روح الامینی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بابل، ایران

عرفان معماریان - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بابل، ایران

مریم عسگری - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل، ایران

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر، به بررسی تأثیر کیفیت خدمات، ارزش ادراک شده و تجربه مشتریان بر قصد رفتاری بوده است. جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مشتریان بیمه دانا استان مازندران که نامحدود بود. با توجه به کوکران حجم نمونه 384 نفر تعیین شد و روش نمونه گیری تصادفی احتمالی ساده انتخاب شد. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی، از نظر روش، توصیفی-پیمایشی و از نظر نوع، همبستگی است. برای تعیین پایایی پرسشنامه از ضریب آلفای کرونباخ و برای تعیین روایی پرسشنامه، از روایی محتوایی استفاده شده است. برای تجزیه و تحلیل داده ها و اطلاعات، در سطح آمار توصیفی از شاخص هایی نظیر فراوانی و درصد و رسم جداول و نمودارها و در سطح آمار استنباطی داده های آماری در این پژوهش به وسیله نرم افزارهای SPSS و PLS مورد آزمون قرار گرفته است. و نتایج حاصل از تحقیق بدین شرح می باشد: کیفیت خدمات، ارزش درک شده و تجربه جاذبه مراجعه کنندگان بر قصد رفتاری مشتریان تأثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، ارزش درک شده، تجربه جاذبه مراجعه کنندگان، قصد رفتاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1183164>

