

عنوان مقاله:

تاثیر قانون شکنی خیرخواهانه بر رضایتمندی مشتریان بیمه ایران

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی علوم انسانی و مطالعات مدیریت (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

شیدا جاهد - دانشجوی کارشناسی ارشد، گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

محمد باشکوه اجیرلو - دانشیار، گروه مدیریت بازرگانی، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

حبیب ابراهیم پور - استاد، گروه مدیریت دولتی و گردشگری، دانشگاه محقق اردبیلی، اردبیل، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق از نوع تحقیقات کاربردی بوده که به شیوه پیمایشی اجرا گردید که هدف اصلی در این تحقیق بررسی تاثیر قانون شکنی خیرخواهانه بر رضایتمندی مشتریان بیمه ایران در استان اردبیل بود. جامعه آماری این تحقیق را کلیه به تعداد نامحدود تشکیل میدادند که با توجه به جدول مورگان تعداد نمونه ۳۸۴ نفر و روش نمونه گیری نیز تصادفی در دسترس استفاده گردید که در نهایت تعداد ۳۸۴ پرسشنامه وارد تجزیه و تحلیل نهایی گردید ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه های رضایتمندی مشتریان و قانون شکنی خیرخواهانه بودند که برای تجزیه و تحلیل از روش رگرسیون خطی و نرم افزار SPSS استفاده گردید. روایی پرسشنامه های تحقیق با استفاده از روش روایی ظاهری به تایید رسید و پایایی پرسشنامه ها نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ تایید شد. قبل از آزمون فرضیات با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرنوف از نرمال بودن داده ها اطمینان حاصل شد و برای آزمون فرضیه از روش رگرسیون خطی چند متغیره استفاده گردید که نتایج نشان داد قانون شکنی خیرخواهانه تاثیر مثبت و معنی داری بر رضایتمندی مشتریان بیمه ایران در استان اردبیل دارد و تاثیر سه بعد قانون شکنی خیرخواهانه برای افزایش کارایی، قانون شکنی خیرخواهانه برای کمک به مشتریان و قانون شکنی خیرخواهانه برای کمک به همکاران متغیر قانون شکنی خیرخواهانه بر رضایتمندی مشتریان معنی دار بود نتایج نشان داد اگر قانون شکنی خیرخواهانه افزایش یابد این باعث افزایش رضایتمندی مشتریان در بیمه ایران میگردد.

کلمات کلیدی:

قانون شکنی خیرخواهانه، رضایتمندی مشتریان، بیمه ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1233281>

