

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت طراحی سایت و کیفیت خدمات الکترونیکی بر قصد خرید در صنعت تجارت الکترونیکی (مطالعه موردی: فروشگاه اینترنتی دیجی کالا)

محل انتشار:

دهمین کنفرانس بین المللی پژوهش های نوین در مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

نویسندگان:

نسیمه خاکپور فرد - کارشناسی ارشد رشته مدیریت فناوری اطلاعات، گرایش منابع اطلاعاتی، دانشگاه آزاد واحد تهران مرکز

احمد رضا کسرائی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز

خلاصه مقاله:

توسعه اینترنت در سال های اخیر شیوه انجام تجارت را تغییر داده است. روند صعودی تجارت الکترونیک حدود یک دهه است که در سر تا سر جهان رخ داده و افزایش مداوم در تعداد فروش های حاصل از این صنعت وجود داشته است. از دیگر سو، تحقیقات صورت گرفته بر روی شناخت فاکتورهایی که در زمینه رضایت و رفتار مشتریان موثر میباشد، گسترش یافته است، چرا که معمولا جذب مشتریان جدید پرهزینه تر از حفظ مشتریان موجود میباشد. با توجه به اهمیت این موضوع، در این پژوهش، به بررسی کیفیت طراحی سایت و کیفیت خدمات الکترونیکی بر قصد خرید مشتریان فروشگاه آنلاین دیجی کالا پرداخته شده است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه مشتریان فروشگاه آنلاین دیجی کالا در شهر تهران هستند که با توجه به تعداد بالای جامعه، حجم جامعه نامحدود فرض شده است. حجم نمونه، با استفاده از فرمول جامعه نامحدود کوکران، ۳۸۵ تعیین شد. سنجش میدانی متغیرهای پژوهش با استفاده از پرسشنامه انجام شد. روایی پرسشنامه با استفاده از روش اعتبار صوری و پایایی آن با محاسبه آلفای کرونباخ (۰.۷۹) تایید شد. برای تجزیه و تحلیل فرضیه ها نیز از آزمون تحلیل مدل به کمک روش معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار PLS استفاده شد. بر اساس مدل پژوهش، سه فرضیه مورد بررسی قرار گرفت. در تحلیل آماری انجام شده، تمامی فرضیه ها به اثبات رسیدند که نشانگر تاثیر کیفیت طراحی سایت و کیفیت خدمات الکترونیکی بر رضایت و قصد خرید مشتریان است. در پایان پیشنهاداتی بر اساس فرضیه ها ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

کیفیت طراحی سایت، کیفیت خدمات الکترونیک، قصد خرید، تجارت الکترونیک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1269844>

