

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان به محصول با تاکید بر نقش میانجی رضایتمندی مشتریان (مورد مطالعه: شرکت چای آفتاب پردیس شمال)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مهندسی صنایع، مدیریت، حسابداری و اقتصاد (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

حامد فاضلی کبریا - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور، ایران.

سید محمد باقری - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور، ایران

پیمان محسن خواه - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه پیام نور، ایران

خلاصه مقاله:

هدف از تحقیق بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان به محصول با تاکید بر نقش میانجی رضایتمندی مشتریان است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان شرکت چای آفتاب پردیس شمال می باشد. با استفاده از فرمول کوکران ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه تعیین گردید. داده ها از طریق پرسشنامه در سال ۱۴۰۰ جمع آوری شده است. تجزیه و تحلیل داده ها از طریق نرم افزار Spss و Smart PLS انجام شده است. نتایج نشان می دهد اعتماد، کیفیت درک شده محصول، کیفیت خدمات و کیفیت محیط فیزیکی بر رضایتمندی مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد. تعهد بر رضایتمندی مشتریان تاثیر معناداری ندارد. همچنین نتایج نشان می دهد رضایتمندی مشتریان بر وفاداری مشتریان تاثیر مثبت و معناداری دارد

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتریان، رضایتمندی مشتریان، تعهد، اعتماد، کیفیت.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1359137>

