

عنوان مقاله:

تاثیر راهبرد توانمندسازی مشتری، نوآوری، رضایت مشتری و عضویت جامعه برند بر عملکرد بازاریابی (مورد مطالعه: شرکت ایرانسل)

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی جهش علوم مدیریت، اقتصاد و حسابداری (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

هادی عطایی - کارشناسی ارشد، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

احسانه نژادمحمد - دکترا، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات تهران، ایران

حسن اسماعیل پور - دکترا، دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران مرکز، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر راهبرد توانمندسازی مشتری، نوآوری، رضایت مشتری و عضویت جامعه برند بر عملکرد بازاریابی در شرکت ایرانسل انجام شده است. بدین منظور تحقیقی پیمایشی طراحی شده که در آن جامعه آماری شامل کلیه کارشناسان و مدیران شرکت ایرانسل مشتمل بر ۲۱۰ نفر بوده که براساس جدول مورگان به روش تصادفی ۱۳۳ نفر از ایشان به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. ابزار جمعآوری داده ها، پرسشنامه استاندارد ۳۹ گویه ای و ابزار تجزیه و تحلیل آماری نیز نرم افزارهای SPSS و Smart PLS بوده اند. مطابق یافته‌های توصیفی، متغیرهای راهبرد توانمندسازی مشتری، عملکرد بازاریابی، نوآوری، رضایت مشتری و عضویت جامعه برند در شرکت ایرانسل میانگینی بالاتر از حد متوسط (عدد ۳ در طیف پنج امتیازی لیکرت) داشته اند که این به معنای وضعیت تقریباً مطلوب این متغیرهاست. یافته‌های آزمون معادلات ساختاری نشان می دهند که در شرکت ایرانسل، راهبرد توانمندسازی مشتری بر عملکرد بازاریابی، نوآوری و رضایت مشتریو همچنین نوآوری بر عملکرد بازاریابی تاثیر مثبت می گذارند اما فرضیه تاثیر رضایت مشتری بر عملکرد بازاریابی رد شد. براساس نتایج آزمونسوبل، نوآوری در تاثیر راهبرد توانمندسازی مشتری بر عملکرد بازاریابی، نقش میانجی دارد ولی رضایت مشتری در این تاثیر، نقش میانجیندارد. براساس نتیجه آزمون رگرسیون سلسله مراتبی، عضویت جامعه برند در تاثیر راهبرد توانمندسازی مشتری بر عملکرد بازاریابی، نقش تعدیل گری دارد. در نهایت نیز مشخص شد مدل از برازش قوی برخوردار بوده است.

کلمات کلیدی:

راهبرد توانمندسازی مشتری، نوآوری، رضایت مشتری، عضویت جامعه برند، عملکرد بازاریابی، شرکت ایرانسل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1463314>

