

عنوان مقاله:

بررسی عوامل تاثیرگذار بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر مورد مطالعه: داروخانه-های استان بوشهر

محل انتشار:

نهمین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و توسعه اقتصادی (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

محمدعلی معمار - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی خرد، بوشهر

اسمعیل کمالی راد - استادیار، مدیریت منابع انسانی، موسسه آموزش عالی خرد، بوشهر

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش، بررسی عوامل تاثیرگذار بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر می باشد. با بررسی پیشینه پژوهش، عوامل رضایت از فروشنده (شرکت دارویی)، اعتماد به فروشنده (شرکت دارویی)، تعهد فروشنده (شرکت دارویی)، استراتژیهای ترفیع محصول توسط فروشنده (شرکت دارویی)، تصویر درک شده از فروشنده (شرکت دارویی)، و کیفیت درک شده از عناصر تعاملی خدمت جهت سنجش وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر مدنظر قرار گرفتند و بر اساس آن مدل مفهومی پژوهش طراحی گردید. این پژوهش از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی، براساس روش گردآوری دادهها توصیفی و از نوع پیمایشی-تحلیلی و ماهیت دادهها، از نوع پژوهش کمی می باشد. جامعه آماری پژوهش، مسئولین داروخانه های دولتی (علوم پزشکی، تامین اجتماعی، نیروهای مسلح، هلال احمر و سایر شامل ادارات خاص مانند شرکت نفت و زندان) و خصوصی استان بوشهر می باشند. تعداد داروخانه های دولتی در سطح استان بوشهر ۴۰ و تعداد داروخانه های خصوصی ۹۰ می باشد که با روش نمونه گیری تصادفی، حجم نمونه ۹۷ نفر انتخاب شد. پس از طراحی پرسشنامه با بهره-گیری از نظر استاد راهنما و متخصصین، دادههای مورد نیاز جمع آوری شد و با نرمافزار SmartPLS.۲ اعتبارسنجی مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که عوامل رضایت از فروشنده (شرکت دارویی)، اعتماد به فروشنده (شرکت دارویی)، تعهد فروشنده (شرکت دارویی)، استراتژیهای ترفیع محصول توسط فروشنده (شرکت دارویی)، تصویر درک شده از فروشنده (شرکت دارویی) و کیفیت درک شده از عناصر تعاملی خدمت بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر تاثیر مثبت (مستقیم) و معناداری دارند.

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتری، شرکت دارویی، رضایت از فروشنده، تعهد فروشنده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1563618>

