

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر حفظ وفاداری و رضایت مشتریان (مطالعه موردی: شرکت لوازم خانگی پارس قزوین)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، اخلاق و کسب و کار (سال: 1401)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

فائزه سلطانی بوئینی - دانشجو گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوئین زهرا، بوئین زهرا، ایران

ابوالفضل صفیعی پور - عضو غیر هیات علمی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بوئین زهرا، بوئین زهرا، ایران

خلاصه مقاله:

از آنجایی که مشتریان مهمترین دارایی تجارت ها محسوب می شوند، بنابراین توجه به اهمیت پشتیبانی و خدمات پس از فروش برای هر کسب و کاری لازم است. پشتیبانی و خدمات پس از فروش نقش بسیار مهمی در اثبات اصالت کالا، حفظ مشتری و افزایش رضایت او دارد و باعث ایجاد مشتریان وفادار و افزایش ارزش برند می شود. در واقع هنگامی که مشتریان مدت زمان بیشتری را با سازمان و کسب و کار شما در ارتباط باشند به برند شما اعتقاد پیدا می کنند و به آن وفادار می شوند. هدف اصلی در این تحقیق بررسی تعیین کیفیت خدمات پس از فروش بر رضایت و وفاداری مشتری بود. نوع این تحقیق از نظر هدف، کاربردی و از مبنای نحوه گردآوری داده ها، تحقیق توصیفی بوده و در این پژوهش که محوریت آن تاثیر خدمات پس از فروش بر جلب رضایت و وفاداری مشتری می باشد عوامل موثر بر افزایش جلب رضایت و وفاداری مشتری مورد تحقیق و بررسی قرار گرفت. روش گردآوری اطلاعات در این پروژه از طریق توزیع پرسشنامه در میان مشتریان شرکت و به صورت میدانی بوده و در این تحقیق، برای تحلیل داده های بدست آمده از نمونه ها هم از روش های آمار توصیفی و هم از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. برای بررسی مشخصات پاسخ دهندگان از آمار توصیفی و شاخص های آمار توصیفی نظیر شاخص های مرکزی (میانگین، مد و میانه) و شاخص های پراکندگی (انحراف معیار و پراکندگی) استفاده گردیده است. نهایتاً برای آزمون فرضیات پژوهش از آزمون t یک جمله ای، برای بررسی ضریب همبستگی متغیرها از ضریب پیرسون استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان داد کلیه متغیرها کیفیت خدمات پژوهش بروی رضایت و وفاداری مشتری تاثیر دارند.

کلمات کلیدی:

خدمات پس از فروش، صنعت لوازم خانگی، رضایت مشتری، وفاداری، همدلی، اعتماد، اعتبار، پاسخگویی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1589345>

