

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر درگیری رفتاری مشتریان بر قصد خرید با نقش متغیر میانجی وفاداری مشتری در شرکت های هواپیمایی ایران

## محل انتشار:

فصلنامه مدیریت تبلیغات و فروش، دوره 4، شماره 2 (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

## نویسندگان:

ریحانه حفیظی فرد - دانشجوی دکتری، گروه مدیریت بازرگانی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران

احمد راه چمنی - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد قزوین، دانشگاه آزاد اسلامی، قزوین، ایران

رسول ثانوی فرد - استادیار، گروه مدیریت بازرگانی، واحد قم، دانشگاه آزاد اسلامی، قم، ایران

## خلاصه مقاله:

درگیری مشتری شامل تعامل رفتاری، شناختی و عاطفی بین مصرف کننده و مشتری خارجی با شرکت یا نام تجاری از طریق کانال های مختلف آنلاین یا آفلاین است. در مدیریت ارتباط با مشتری ما به دنبال این هستیم که خواسته های مشتری را شناسایی کرده و به دنبال این باشیم که چه خدماتی مشتری را راضی نگه می دارد، زیرا امروزه مشتریان به دنبال راحتی، انصاف، سودمندی و لذت بخشی در خدمات ارائه دهنده توسط شرکت ها هستند. هدف این پژوهش، بررسی تاثیر درگیری رفتاری مشتریان بر قصد خرید با نقش متغیر میانجی وفاداری مشتری در شرکت های هواپیمایی ایران است. پرسش اصلی پژوهش حاضر این است که تاثیر درگیری رفتاری مشتریان بر قصد خرید با نقش متغیر میانجی وفاداری مشتری در شرکت های هواپیمایی ایران چگونه می باشد؟ پژوهش حاضر از نوع توصیفی-پیمایشی می باشد و به لحاظ هدف کاربردی است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان شرکت های هواپیمایی در شهر تهران بوده که تعداد ۳۸۴ پرسشنامه به روش نمونه-گیری تصادفی ساده تکمیل گردید. به منظور تایید روایی از روایی محتوایی و همگرا و بررسی پایایی از ضریب آلفای کرونباخ با نرم افزار SPSS استفاده شده است. بررسی و تحلیل داده ها با استفاده از مدل سازی معادلات ساختاری و با کمک نرم افزار "اس.بی.اس.اس" و "لیزرل" انجام گردید. نتایج در پایان حاکی از تاثیر مثبت متغیرهای (سهولت خدمات، تعامل اجتماعی، نفوذ و اشتیاق) بر وفاداری مشتری است. همچنین تاثیر مثبت و معنادار متغیرهای (سهولت خدمات، تعامل اجتماعی، اشتیاق و نفوذ) بر قصد خرید با نقش متغیر میانجی وفاداری مشتری است.

## کلمات کلیدی:

درگیری رفتاری مشتریان، قصد خرید، وفاداری مشتری، صنعت هواپیمایی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1684839>

