

عنوان مقاله:

رتبه بندی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد با استفاده از روش تلفیقی TOPSIS -AHP در فروشگاه های زنجیره ای آنلاین شهرداری مشهد

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی رویکردهای نوین مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی در قرن ۲۱ (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

بهزاد طیرانی بهتری - کارکنان شهرداری مشهد

مهدی مصطفایی - کارکنان شهرداری مشهد

جلیل حمیدی فر - کارکنان شهرداری مشهد

علیرضا قربانی - کارکنان شهرداری مشهد

خلاصه مقاله:

امروزه تجارت الکترونیک یکی از مسائل مطرح در کسب و کار است. از آنجا که خرید اینترنتی در ایران موضوعی نوپاست و حجم زیادی از خرید و فروش در سراسر دنیا، به صورت الکترونیکی انجام می پذیرد؛ کشور ما نیز در آینده ای نزدیک، ناگزیر از پذیرش و بکارگیری آن خواهد بود. هدف از این تحقیق، رتبه بندی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتریان از خدمات الکترونیک و قصد استفاده مجدد در فروشگاه های زنجیره ای آنلاین شهرداری مشهد است. جامعه مورد مطالعه در این پژوهش مشتریان می باشند که از خدمات یکی از فروشگاه های آنلاین فعال استفاده کرده باشند، تشکیل داده اند که از این تعداد، با استفاده از فرمول کوکران جامعه نامحدود آماری، ۲۸۳ نفر به عنوان نمونه انتخاب شده اند. روش تحقیق، توصیفی تحلیلی و از نوع کاربردی است. طرح نمونه گیری، غیر احتمالی بوده و از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. برای سنجش متغیرهای تحقیق، از پرسشنامه های AHP و TOPSIS استفاده شده که روایی و پایایی آنها مورد تایید قرار گرفته است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار، TOPSIS و Expert Choice استفاده گردیده و نتایج بدست آمده حاکی از آنست که از شاخصهای انتظار تلاش، تاثیرات اجتماعی و تسهیل شرایط به ترتیب در جایگاه اول تا سوم قرار دارد، در نهایت از نظر کارشناسان و صاحب نظران این حوزه، خدمات الکترونیکی نسبت به قصد خرید مجدد اهمیت بیشتری در رضایتمندی مشتریان فروشگاه های اینترنتی شهرداری مشهد دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت مندی مشتریان، خدمات الکترونیک، قصد استفاده مجدد، روش ای اچ پی و تاپسیس

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1696287>

