

عنوان مقاله:

تاثیر بازاریابی داخلی بر وفاداری مشتریان به خرید از فروشگاههای اینترنتی به واسطه نقش تعهد مشتری

محل انتشار:

چهاردهمین کنفرانس بین المللی پیشرفت های اخیر در مدیریت و مهندسی صنایع (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

سیدمحمدجواد حسینی - دانش آموخته کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی واحد زرقان

خلاصه مقاله:

توجه به بازاریابی داخلی زمینه را برای گرایش مشتریان به فروشگاه های اینترنتی و در نهایت تعهد و وفاداری آنان را فراهم می سازد. از این رو درک و آگاهی مناسب مشتریان از رسانه های اجتماعی بر بهبود وفاداری مشتری به ویژه در بازار رقابتی و پیچیده امروزی موثر می باشد. علاوه براین تعهد مشتری به عنوان یکی از مفاهیم موثر بر رفتار وفادارانه مشتریان مطرح است. براین اساس، این پژوهش با هدف بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر رفتار وفادارانه مشتریان به وب سایت های تجاری با توجه به نقش واسطه تعهد مشتری برای خریدهای آنلاین از فروشگاه های اینترنتی صورت گرفته است. این پژوهش شامل کلیه مشتریان حقیقی فروشگاه های اینترنتی در شهرستان شیراز می باشد. توصیفی همبستگی است. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشتریان حقیقی فروشگاه های اینترنتی در شهرستان شیراز می باشد. برای تعیین اعضای نمونه به علت بزرگ بودن جامعه و اینکه لیستی از مشتریان وجود نداشت، روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شد. با استفاده از این نمونه گیری تعداد ۳۸۴ پرسش نامه با پایایی ۹۲٪ جمع آوری شد. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه می باشد. در این پژوهش از پرسش نامه استاندارد جهت سنجش متغیرهای پژوهش استفاده شده است. تحلیل داده ها با استفاده از روش معادلات ساختاری از طریق نرم افزار PLS انجام شده است. نتایج نشان داد که رسانه های اجتماعی بر رفتار وفادارانه مشتریان به وب سایت های فروش اینترنتی با توجه به نقش واسطه تعهد مشتری تاثیر مثبت و معنی داری دارد. همچنین تعهد مشتریان به تمایل آنان به چسبندگی، همکاری، تبلیغات و قصد خرید دوباره از وبسایت های فروش اینترنتی تاثیر معناداری دارند. پس از ارائه نتایج، پیشنهادات و راهبردهایی در زمینه یافته های مرتبط با پژوهش ارائه می شوند.

کلمات کلیدی:

بازاریابی داخلی، رفتار وفادارانه مشتریان، تعهد مشتری، فروشگاه های اینترنتی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1701741>

