

### عنوان مقاله:

بررسی رابطه تجربیات منفی و رفتار مصرف کننده (مطالعه موردی: پلتفرم های تحویل آنلاین غذا در شهر کرمانشاه)

### محل انتشار:

پنجمین کنفرانس ملی و دومین کنفرانس بین المللی الگوهای نوین مدیریت کسب و کار در شرایط ناپایدار (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

### نویسندگان:

الناز چاره جو - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، بین الملل، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

مهتاب شرافتی زنگنه - استادیار گروه مهندسی صنایع، واحد کرمانشاه، دانشگاه آزاد اسلامی، کرمانشاه، ایران

### خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه تجربیات منفی و رفتار مصرف کننده (مطالعه موردی: پلتفرم های تحویل آنلاین غذا در شهر کرمانشاه) انجام شد. در این راستا پرسشنامه ای در یک نمونه ۳۸۴ نفری از شرکت های تحویل غذا آنلاین در سطح شهر کرمانشاه توزیع و بعد از پاسخگویی داده ها جمع آوری گردید. روش تحقیق توصیفی و از نوع هم بستگی است. هم چنین اعتبار پرسش نامه از طریق اعتبار صوری و پایایی آن از طریق ضریب آلفای کرونباخ تایید گشت. جهت تحلیل داده ها از روش رگرسیون، ضریب همبستگی پیرسون و رگرسیون گام به گام با استفاده از نرم افزار spss ورژن ۲۲ استفاده شد. نشان داد که بین تجربیات منفی و رفتار مصرف کننده در سطح ۰.۹۵ درصد رابطه معنی داری موجود است. نتایج تحلیل رگرسیون چند متغیره را به شیوهی مرحله به مرحله برای متغیر وابسته ی رفتار مصرفی نشان می دهد. نتایج آماری نشان دهنده ی آن هستند که متغیرهای مستقل ۶۱ درصد تغییرات متغیر رفتار مصرفی را تبیین کند.

### کلمات کلیدی:

تجربیات منفی مشتری، رفتار مقابله ای، میل به اجتناب و تلافی، احساسات منفی، پلتفرم های تحویل آنلاین غذا

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1780197>

