

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت تجربه مشتری و متغیرهای جمعیت شناختی بر قصد خرید مصرف کننده در فروشگاه رفاه شهر زاهدان

محل انتشار:

هشتمین کنفرانس ملی مطالعات مدیریت و اقتصاد در علوم انسانی (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

حمیدرضا خدایاری - دانش آموخته ی کارشناسی ارشد، مدیریت یازگانی، گرایش بازاریابی

عاطفه شاهدوست - دانش آموخته ی کارشناسی ارشد، مدیریت یازگانی، گرایش بازاریابی

خلاصه مقاله:

در دوره ای که کالا و خدمات نمیتوانند تفاوت‌های برجسته ای با تولیدات و محصولات سایر سازمانها داشته باشند، وفادار نمودن مشتریان میتواند پایینترین حد سودآوری سازمان را افزایش دهد. چرا که حجم و دفعات خریدی مراجعش مشتریان وفادار بیشتر است و برای مدت بیشتری با سازمان در ارتباط بوده و محصول را به دیگران هم معرفی میکنند؟ مدیریت تجربه ی مشتری امکان حفظ مشتریان باارزشو باسابقه برای سازمان را فراهم میکند. تحقیق حاضر به بررسی تاثیر کیفیت تجربه مشتری و متغیرهای جمعیت شناختی بر قصد خرید مصرفکننده در فروشگاه شهروند زاهدان پرداخته است؟ تحقیق فوق از نظر هدف، کاربردی و از منظر روش، توصیفی میباشد جامعه آماری این تحقیق را کلیه مشتریان فروشگاه رفاه در شهر زاهدان تشکیل میدهند که نامحدود میباشد. تعداد نمونه، ۳۸۴ نفر میباشد که به صورت تصادفی ساده و براساس فرمول کوکران انتخاب شد؟ در این پژوهش ابتدا به منظور بررسی پیشینه تحقیقو مطالعات انجام شده از روش کتابخانه ای استفاده شده است؟ از این طریق میتوان داده های موردنیاز را از اسناد و مدارک، مقاله ها، کتب و منابع اینترنتی به دست آورد؟ سپس به منظور گردآوری داده ها از نمونه مورد مطالعه از پرسشنامه استفاده میشود که بر این اساس از روش میدانی استفاده شده است؟ روش تجزیه وتحلیل با استفاده از آزمون کولموگروف اسمیرینوف، رگرسیون، تی تک نمونه ای و رتبه بندی فریدمن با نرم افزار SPSS به بررسی تاثیر بین فرضیه ها پرداخته شد؟ نتایج تحقیقات نشان میدهد که تمامی فرضیه ها به اثبات رسید و در پایان پیشنهاداتی ارائه شد.

کلمات کلیدی:

کیفیت تجربه مشتری، متغیرهای جمعیت شناختی، قصد خرید مصرف کننده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1797604>

