

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رفتار شهروندی مشتری با نقش میانجی رضایت مشتری (مورد مطالعه : مشتریان بیمه زندگی خاورمیانه شهرستان تربت حیدریه)

محل انتشار:

دهمین همایش ملی مطالعات و تحقیقات نوین در حوزه علوم انسانی، مدیریت و کارافزینی ایران (سال: 1402)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسنده:

مأده خرم شاهی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی تربت حیدریه

خلاصه مقاله:

هدف اصلی پژوهش حاضر بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رفتار شهروندی مشتری با نقش میانجی رضایت مشتری (مورد مطالعه : مشتریان بیمه زندگی خاورمیانه شهرستان تربت حیدریه در سال ۱۴۰۱ بوده است . با توجه به نامحدود بودن نمونه پژوهش تعداد ۳۸۶ پرسشنامه توزیع گردید. به منظور جمع آوری داده‌های مورد نیاز از پرسشنامه های کیفیت ریتا و همکاران (۲۰۱۹)؛ رضایت مشتری سروکوال (۲۰۰۷) و مشتریگرایی حاجت (۲۰۰۲) استفاده شد. جهت توصیف داده‌ها در نرم افزار SPSS از جداول توزیع فراوانی ، نمودار دایره‌ای، میله ای و شکسته و شاخص های مرکزی و پراکندگی نظیر میانگین ، انحراف معیار، واریانس ، مینیمم و ماکسیمم استفاده گردید. در بخش آمار استنباطی نیز از تحلیل معادلات ساختاری و رگرسیون استفاده شد. نتایج نشان داد که رضایت مشتری تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر رفتار شهروندی را میانجی گری می کند.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک ، رفتار شهروندی مشتری، رضایت مشتری، بیمه زندگی خاورمیانه ، شهرستان تربت حیدریه .

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1828305>

