

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر تجربه برند مشتریان بر رفتار حمایتی شدید از برند (مورد مطالعه: مشتریان شعب بانک ملت شهر کرمانشاه)

## محل انتشار:

یازدهمین کنفرانس بین المللی چشم اندازهای نوین در مدیریت، حسابداری و کارآفرینی (سال: 1403)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

## نویسنده:

زور مروتی میرحصاری - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد ملایر، دانشگاه آزاد اسلامی، ملایر، ایران

## خلاصه مقاله:

افزایش رقابت در بخش صنعت و افزایش سطح دانش و آگاهی مشتریان باعث توجه بیشتر به حفظ مشتریان شده است. موضوع وفاداری و اعتماد مشتری به برند و عوامل موثر بر آن از اهمیت ویژه ای برخوردار است، و یکی از عوامل ایجاد و افزایش وفاداری و اعتماد مشتری تداعی برندی است که در ذهن مشتری ایجاد می شود. این تحقیق توضیح می دهد که چگونه مشتریان برندهای صنعت بانکداری به وفاداری و اعتماد دست می یابند. و همچنین تاثیر تجربه مستقیم بر ادراک نام تجاری را بر اعتماد و وفاداری توضیح می دهد. این تحقیق از لحاظ روش و اجرا از نوع تحقیقات توصیفی - همبستگی با رویکرد علی است و از نظر هدف از نوع کاربردی می باشد. در این تحقیق تاثیر تجربه برند مشتریان بر رفتار حمایتی شدید از برند بررسی گردیده است. جامعه آماری در این تحقیق مشتریان صنعت بانکداری استان کرمانشاه می باشد و اطلاعات لازم از ۳۱۰ پرسشنامه که توسط مشتریان شعب بانک ملت شهر کرمانشاه تکمیل شده جمع آوری شده است و با استفاده از روش مدل یابی معادلات ساختاری فرضیه ها مورد بررسی قرار گرفتند و نتایج این پژوهش نشان می دهد که: اعتماد بر وفاداری به برند تاثیر دارد، تداعی مبتنی بر شرکت بر اعتماد برند تاثیر دارد، تداعی مبتنی بر شرکت بر وفاداری برند تاثیر دارد، تداعی برند مبتنی بر شرکت بر وفاداری مشتریان به برند از طریق اعتماد به نام تجاری موثر است، تداعی برند مبتنی بر تجربه کارکنان شرکت بر تداعی برند مبتنی بر شرکت موثر است، تداعی برند مبتنی بر تجربه مرتبط با کارکنان بر اعتماد به برند موثر است، تداعی مبتنی بر تجربه مرتبط با کارکنان بر وفاداری به برند تاثیر ندارد، تداعی برند مبتنی بر تجربه مرتبط با کارکنان بر اعتماد به برند از طریق تداعی برند مبتنی بر شرکت موثر است.

## کلمات کلیدی:

وفاداری به برند، اعتماد به برند، تداعی های برند، تداعی برند مبتنی بر تجربه، تداعی برند مبتنی بر شرکت، برند

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/2052562>

