

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر رضایت دانشجویان بر وفاداری و اعتماد

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی حسابداری و مدیریت (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

حبیب الله دانایی - استادیار و عضو هیات علمی دانشگاه پیام نور

زهرا عندلیب - کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی

خلاصه مقاله:

با افزایش نفوذ اینترنت و اختراع روش‌های جدید خدمت رسانی به مشتریان از طریق رسانه‌های الکترونیکی، خریداران گرایش بیشتری به سوی ارائه‌کنندگان خدمات و فروشندگان آنلاین داشته‌اند و از اینرو امروزه نقش ارائه‌دهندگان خدمت افزایش یافته است. بعلاوه امروزه وب‌سایت‌ها نقش بسیار موثری در بهبود شایستگی‌های آکادمیک، علمی و آموزشی دانشگاه‌ها دارند. از سوی دیگر با گذر از اقتصاد سنتی و شدت یافتن رقابت در ابعادی نوین، مشتری به صورت رکن اصلی و محور تمام فعالیت‌های سازمان درآمده است. به نحوی که از دیدگاه رقابتی، بقا و تداوم حیات سازمان‌ها در گرو شناسایی و جذب مشتریان جدید و حفظ مشتریان موجود و تلاش در جهت ایجاد رضایت در آن‌ها می‌باشد. هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر رضایت دانشجویان از وب‌سایت دانشگاه پیام نور استان سمنان بر رضایت و وفاداری آنان بود. جامعه آماری پژوهش دانشجویان دانشگاه پیام نور سمنان بوده و در ضمن باید اشاره نمود که پژوهش حاضر از حیث هدف کاربردی و به لحاظ نوع روش در طبقه تحقیقات توصیفی پیمایشی قرار می‌گیرد. مدلسازی معادلات ساختاری جهت آزمون فرضیات استفاده گردید که نتایج بیانگر تایید تمامی فرضیات بود. در انتها نیز پیشنهاداتی در جهت بهبود وب‌سایت و افزایش رضایتمندی مشتریان ارائه گردیده است.

کلمات کلیدی:

رضایت، وفاداری، اعتماد، دانشجویان دانشگاه

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/221687>

