

عنوان مقاله:

بررسی تأثیر ابعاد کیفیت ادراک شده بر رضایت و وفاداری مشتریان در نمایندگی های بیمه دانا استان ایلام

محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

حسن دولت یاری - دانشجوی کارشناس ارشد مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان

بلقیس باورصاد - دکتری مدیریت اقتصاد دانشگاه شهید چمران اهواز(استاد راهنما)

فرج الله رحیمی - دکتری مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات خوزستان(استاد مشاور)

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر ابعاد کیفیت ادراک شده بر رضایت و وفاداری مشتریان در نمایندگی های بیمه دانا استان ایلام بود. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر روش از نوع توصیفی - همبستگی است. جامعه مورد مطالعه این تحقیق کلیه مشتریان نمایندگی های بیمه دانا استان ایلام می باشد که یک نمونه 348 نفری از آنها بررسی گردید. ابزار تحقیق پرسشنامه بود. داده های گردآوری شده با استفاده از رویکرد دو مرحله ای روش مدل معادلات ساختاری به کمک نرم افزار آموس تجزیه و تحلیل گردید. یافته های مطالعه نشان دهنده تأثیر مثبت و معنادار چهار بعد شامل قابلیت اطمینان، پاسخ گویی، تضمین و ملموسات بر روی رضایت و وفاداری بیمه گذاران بود؛ اما بین همدلی و رضایت مشتری و وفاداری مشتری در نمایندگی های بیمه دانا هیچگونه ارتباط معناداری یافت نشد. همچنین یافته ها تأثیر مثبت و معنادار رضایت مشتری بر وفاداری مشتری را تایید نمود

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتریان، وفاداری مشتریان، مدل معادلات ساختاری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/343490>

