

## عنوان مقاله:

بررسی کیفیت خدمات در صنعت بیمه و رابطه آن با وفاداری مشتریان

## محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

## نویسندگان:

سارا محبوب جلالی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی- بازاریابی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ایران

محمدحسن قلی زاده - استادیار، دانشکده علوم انسانی، دانشگاه گیلان، ایران

محمد طالقانی - دانشیار، دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر، سنجش و اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات در بیمه آسیا به عنوان یکی از مهمترین شرکتهای بیمه کشور و بررسی ارتباط آن با وفاداری مشتریان به منظور بهبود کیفیت خدمات می باشد. جامعه آماری این پژوهش، کلیه مشتریان شرکت بیمه آسیا در شهر رشت و نمونه آماری تحقیق، ۳۸۴ نفر از این مشتریان هستند. در این پژوهش از مقیاس سروکوال به منظور ارزیابی کیفیت خدمات استفاده شده است. داده های بدست آمده با استفاده از نرم افزار SPSS مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. یافته ها نشان داد رابطه مثبت و معنی داری بین ابعاد کیفیت خدمات و رضایت و بطور جداگانه بین ابعاد کیفیت خدمات و وفاداری وجود دارد. همچنین، متغیر رضایت نقش متغیر میانجی را در رابطه کیفیت خدمات و وفاداری ایفا می نماید. نهایتاً نتایج اولویت بندی ابعاد کیفیت خدمات نشان داد که عامل ضمانت بیشترین اهمیت را از دیدگاه مشتریان دارا می باشد

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، رضایت مشتری، وفاداری مشتری، مدل سروکوال

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/343772>

