

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر رضایت مشتری مورد مطالعه، کاربران گوشی های همراه در بین دانشجویان دانشگاه دولتی ایلام

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت و حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

احسان نامدارجویی - کارشناس ارشد دانشگاه ایلام، رشته مدیریت بازرگانی و گرایش بازاریابی نویسنده مسوول

هوشنگ جمشیدیان - دانشجوی دکتری سازمان مدیریت صنعتی، رشته مدیریت اجرایی و گرایش کسب و کار

زینب طولابی - استادیار دانشگاه ایلام، گروه مدیریت

خلاصه مقاله:

هدف از انجام این تحقیق بررسی عوامل موثر بر رضایتمندی مشتری در بین کاربران گوشی های همراه در بین دانشجویان دانشگاه دولتی ایلام است. هدف، کاربردی و از نظرماهیت، توصیفی و از نظر روش، پیمایشی می باشد. نرم افزارهای مورد استفاده در این تحقیق spss 21 و lisrel 1.1 می باشد. جامعه مورد بررسی در این تحقیق شامل دانشجویان دانشگاه دولتی ایلام است که جمعیتی بالغ بر 3.2.3 هفت هزار و دویست و پنجاه و سه نفر دارد. نمونه گیری در این تحقیق به روش خوشه ای چند مرحله ای است و تعداد نمونه با استفاده از جدول کرجسی مورگان و فرمول کوکران برابر با 383 نفر می باشد. از این رو در این تحقیق هفت فرضیه شکل گرفت که تاثیر کیفیت ادراک شده - قیمت درک شده - رسیدگی به شکایات- اعتماد- تعهد عاطفی -هزینه های جایگزینی- تصویر شرکت بر رضایت مشتری مورد بررسی قرار گرفت که تمامی فرضیات مورد تاییدقرار گرفتند و میزان این تاثیر برای فرضیات به ترتیب برابر با 4.33، 4.11، 4.31، 4.38، 0.82 و 4.810.84 می باشد

کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتری، قیمت درک شده، کیفیت ادراک شده، اعتماد، تعهد عاطفی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374278>

