

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین ارزش ارتباطات و تعهد مشتری در فروشگاه کتاب سلام

محل انتشار:

پنجمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و دومین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

جمشید عدالتیان شهریاری - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مصطفی مددی طایمه - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق با هدف بررسی رابطه بین ارزش ارتباطات و تعهد مشتری در فروشگاه کتاب سلام انجام گرفت. جامعه آماری تحقیق حاضر شامل مشتریان فروشگاه کتاب سلام در قرچک می باشند که تعداد آنها 088 نفر است؛ لذا طبق فرمول کووکران ، 260 نفر بوورتتوادی در نظر گرفته می شود. به منظور گردآوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای حاوی 22 سوال طراحی گردید و پس از بررسیروایی و پایایی آن، بین افراد نمونه توزیع و جمع آوری گردید. داده های گردآوری شده در راستای تایید یا عدم تایید د توزیو ع نرمال بودن داده ها جهت سنجش متغیرها از آزمون کلموگروف اسمیرونوف (KS) استفاده می گردد. در صورت نرمال بودن داده ها از آزمون های آماری پارامتریک و در صورت نرمال نبودن داده ها از آزمون های آماری ناپارامتریک استفاده می شود. نتایج تحقیق حاکی از این است که ارزش ارتباطات با تعهد مشتری در فروشگاه کتاب سلام ارتباط معنی داری دارد

کلمات کلیدی:

ارزش ارتباطات ، تعهد مشتری ، فرمول کوکران ، آزمون کلموگروف اسمیرونوف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/501379>

