

عنوان مقاله:

پیاده سازی مدل رینالد وبتی درحوزه رضایت مشتری وتثبیت مدل باروش FUZZY DEMATEL

محل انتشار:

نخستین همایش ملی علوم اسلامی حقوق و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 26

نویسنده:

محمدحسین امیدخدا - کارشناس ارشد مدیریت اجرایی از دانشگاه تهران

خلاصه مقاله:

دراین تحقیق سعی میشود تارابطه بین منافعی که محصول برای مشتری دارد رضایت مشتریان و وفاداری آنان نسبت به محصولات یک شرکت مورد بررسی قرار گیرد بدین منظور ابتدا با تکیه برمدل رضایت شمتری رینالد و بتی عوامل موثر بررضایت مشتری مشخص و با پخش پرسشنامه بین مشتریان یک شرکت درحوزه فرش رابطه بین مجموعه عوامل مشخص سپس با تکنیک dematel فازی بوسیله پرسشنامه های پخش شده بین متخصصین حوزه مدیریت و فرش نسبت به میزان تاثیر گذاری و تاثیر پذیری عوامل فوق اقدام شد نتایج بدست آمده ازتجزیه و تحلیل داده ها موید این مطلب است که بین منافع مصرف کننده و رضایت مصرف کننده و همچنین بین رضایت مصرف کننده و وفاداری نسبت به فروشنده و شرکت و تبلیغات دهان به دهان ارتباط وجود دارد که مطلوبیت و فوائد احساسی عوامل موثربررضایت مصرف کننده هستند

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، رینالد وبتی، DEMATEL فازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/534124>

