

عنوان مقاله:

تأثیر ابعاد برند خدمات روی وفاداری برند

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی اقتصاد و مدیریت (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 17

نویسندگان:

فیروزه حاجی علی اکبری - استادیار و مدیر گروه کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد زنجان

ازاده پارتازیان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی بازاریابی دانشگاه آزاد زنجان

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر بررسی قابلیت پیشبینی وفاداری برند توسط ابعاد برند خدمات که خود شامل: شواهد برند، شنیده‌های برند، رضایت برند، نگرش برند و وفاداری برند می باشد. این پژوهش از نظر هدف کاربردی و از نظر چگونگی یافته های موردنظر در پژوهش در زمره پژوهش های توصیفی-پیمایشی می باشد. روش نمونه گیری در این پژوهش: غیر احتمالی در دسترس می باشد و با استفاده از فرمول کوکران تعداد 384 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب گردیدند. در بخش ادبیات تحقیق از منابع کتابخانه ای و اینترنت و جهت گردآوری اطلاعات از روش میدانی استفاده شده است، ابزار لازم برای گردآوری اطلاعات برای این تحقیق با استفاده از پرسشنامه استاندارد کریستالیز و کریسوچو (2014) می باشد که بعد از اقدام به بومی سازی آن مورد استفاده قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل اطلاعات دست آمده از پرسشنامه و ارزیابی فرضیات تحقیق از آمار توصیفی مشتمل بر: (میانگین، انحراف معیار، فراوانی، درصد فراوانی) و همچنین آمار استنباطی استفاده شده است. برای سنجش اعتبار پرسشنامه از روش آلفای کرون باخ استفاده و نتیجه حاصل از آن برابر 0/9 شد که نشان از پایایی خوب این پژوهش داشت. برای بررسی نرمال بودن متغیرهای پژوهش از آزمون کولموگروف اسمیرنوف استفاده شده است - و با استفاده از روش الگوی تحلیل مسیر روابط بین متغیرها مشخص و برای بررسی فرضیه های پژوهش از نرم افزارهای: اس پی اس اس و لیزرل استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش: حاکی از این است که وفاداری برند به شدت تحت تأثیر نگرش برند می باشد که خود از شنیده های برند و رضایت برند نشات می گیرد، فلذا این موضوع باید مدنظر مدیران قرار بگیرد که تمامی تلاش خود را در راستای تقویت نگرش مشتریان نسبت به برند انجام دهند تا وفاداری برند که هدف اصلی این پژوهش است تحقق یابد.

کلمات کلیدی:

شواهد برند، شنیده‌های برند، نگرش برند، رضایت برند، وفاداری برند

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/536157>

