

## عنوان مقاله:

بررسی تأثیر نوآوری و بهبود کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان (مورد مطالعه: فروشگاههای زنجیره ای غدیر)

## محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت نوین در افق 1404 (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسنده:

مهناز عباس زاده دیباور

## خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی تأثیر نوآوری و بهبود کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان در فروشگاههای زنجیره ای غدیر فعال در پایتخت ایران، شهر تهران انجام شده است، لذا تحقیق حاضر از نظر روش تحقیق، از نوع کاربردی، همبستگی، توصیفی و پیمایشی می باشد. جامعه آماری مورد بررسی شامل کلیه مشتریان فروشگاه غدیر شهر تهران در سال 1394 می باشد. از بین این جامعه آماری، 385 نفر با استناد از فرمول کوکران به عنوان نمونه تحقیق انتخاب و به پرسشنامه تحقیق پاسخ گفتند. روایی محتوایی این پرسشنامه به روش صوری انجام گرفته و به تأیید چند تن از خبرگان و متخصصین رسیده و میزان پایایی آن نیز به کمک آزمون آلفای کرونباخ 84 صدم به دست آمد. در پایان نتایج حاصل از پرسشنامه تحقیق به کمک آزمون رگرسیون خطی مورد تحلیل قرار گرفت. نتایج آزمون رگرسیون خطی نشان داد که نوآوری و بهبود کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان فروشگاه های زنجیره ای غدیر تأثیر دارد.

## کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، نوآوری، وفاداری مشتریان و فروشگاه های زنجیره ای غدیر

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/550044>

