

## عنوان مقاله:

تأثیر سرمایه گذاری بازاریابی رابطه ای بر وفاداری مشتریان بیمه آسیا مورد مطالعه: استان گیلان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی حسابداری، مدیریت و نوآوری در کسب و کار (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

## نویسندگان:

محمد پیرسیاه اسطخی - پارک علم و فناوری گیلان

حجت ریحانی بوساری

سید محمد تکریمی نیاراد - سازمان آموزش و تحقیقات کشاورزی

## خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق تأثیر سرمایه گذاری بازاریابی رابطه ای بر وفاداری مشتریان بیمه آسیا در استان گیلان است. مدل تحقیق بر گرفته از تحقیقات هوانگ (2015) بوده است. سرمایه گذاری های بازاریابی رابطه ای متغیر مستقل، قدردانی مشتری متغیر میانجی و وفاداری رفتاری و نگرشی مشتری متغیر وابسته تحقیق است. جامعه آماری این تحقیق مشتریان بیمه آسیا در استان گیلان بوده که تعداد آن نامحدود است. حجم نمونه با استفاده از فرمول کوکران و نامحدود بودن جامعه، 384 نفر تعیین گردیده است. شیوه نمونه گیری نیز غیراحتمالی در دسترس است. پژوهش حاضر بر اساس هدف از نوع کاربردی و از نظر شیوه گرد آوری اطلاعات، تحقیقی توصیفی و از نوع همبستگی است. روش گردآوری اطلاعات، میدانی، ابزار گردآوری اطلاعات، پرسشنامه استاندارد و روش تجزیه و تحلیل داده ها، از تحلیل معادلات ساختاری استفاده می شود. روایی تحقیق با استفاده از روایی محتوا از طریق اساتید محترم و خبرگان مورد سنجش قرار گرفت. پایایی تحقیق نیز با استفاده از روش آلفای کرونباخ سنجیده و تأیید می گردد که میزان آلفای بالاتر از 70/0 قابل قبول تلقی می شود. در این تحقیق از دو نرم افزار SPSS و AMOS استفاده گردید. به منظور بررسی نرمال بودن متغیرها از آزمون کولوموگروف اسمیرنوف استفاده شد. از آنجائیکه متغیرها نرمال بودند و هدف تحقیق، سنجش تأثیر گذاری بین متغیرها بود و همچنین منظور آزمون مدل تحقیق و بررسی تأثیر گذاری متغیرهای تحقیق بر روی یکدیگر از معادلات ساختاری استفاده شد. نتایج تحقیق نشان داد که ایمیل مستقیم به مشتری، پاداش های ملموس، ارتباطات بین فردی، رفتار ترجیحی و پاسخگویی بر روی قدردانی مشتری تأثیر می گذارد. قدردانی مشتری بر روی وفاداری نگرشی تأثیر می گذارد و وفاداری نگرشی بر روی وفاداری رفتاری تأثیر می گذارد.

## کلمات کلیدی:

وفاداری نگرشی، وفاداری رفتاری، قدردانی مشتری، سرمایه گذاری های بازاریابی رابطه ای

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/559481>

