

عنوان مقاله:

بررسی عوامل تأثیر گذار بر رضایت مشتریان بیمه های آتش سوزی از کیفیت خدمات با توجه به نقش تعدیل کنندگی گروههای بیمه گذاران در بیمه ایران استان گیلان

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس بین المللی پژوهشهای کاربردی در مدیریت و حسابداری (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

ندا جلاجیان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت استراتژیک دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

کامبیز شاهرودی - دانشیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

خلاصه مقاله:

کیفیت به عنوان یکی از مهمترین معیارهای ارزیابی خدمات است. مفهومی گسترده که قسمت های مختلف سازمان نسبت به آن تعهد دارد. مدیران سازمان های خدماتی آگاهند که کیفیت برتر موجب عملکرد بهتر می شود. و مزایایی چون وفاداری مشتریان، پاسخگویی به نیازهای آنان، رشد سهم بازار و بهره وری برای سازمان ها به ارمغان می آورد. آنها کیفیت خدمات را به عنوان اهرمی برای ایجاد مزیت رقابتی بکار می گیرند. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی است و چون قصد توسعه دانش برای به کارگیری در یک زمینه خاص در بیمه ایران را دارد و هدفش توصیف شرایط و وضع موجود می باشد توصیفی و با توجه به استفاده از روش نظرسنجی به جهت بررسی توزیع ویژگی های جامعه، پیمایشی است. جامعه آماری این پژوهش مشتریان بیمه گذار در بیمه ایران می باشند و برای به دست آوردن حجم نمونه از فرمول حجم نمونه کوکران استفاده شده است که با توجه به محاسبات صورت گرفته در فرمول، حجم نمونه برابر با مقدار 376 نفر می باشد. نتایج پژوهش نشان می دهد متغیر تضمین تأثیر معناداری (C.R= 15.063) بر رضایتمندی از کیفیت خدمات دارد و شدت این اثر برابر با (-0.04) می باشد، متغیر پایایی (قابلیت اطمینان) تأثیر معناداری (C.R= 13.716) بر رضایتمندی از کیفیت خدمات دارد و شدت این اثر برابر با (-0.01) برآورد گردید. سازه عوامل فیزیکی و ملموس تأثیر معناداری (C.R= 11.613) بر رضایتمندی از کیفیت خدمات دارد و شدت این اثر (0.08) برآورد گردید. متغیر مستقل همدلی تأثیر معناداری (C.R= 17.552) بر رضایتمندی از کیفیت خدمات دارد و شدت این اثر (-0.16) برآورد گردید. سازه پاسخگویی تأثیر معناداری (C.R= 15.952) بر رضایتمندی از کیفیت خدمات دارد و شدت این اثر (0.92) برآورد گردید. و همچنین نوع بیمه آتش سوزی تأثیر معناداری (C.R= 18.257) بر اثر متغیر پاسخگو بودن بر رضایت مشتریان از کیفیت خدمات دارد. و شدت این اثر برابر با (0.01) می باشد.

کلمات کلیدی:

قابلیت اطمینان، پایایی، امکانات، نوع بیمه آتش سوزی، رضایتمندی از کیفیت خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/568057>

