

## عنوان مقاله:

شناسایی و رتبه بندی عوامل موثر بر رضایت بیمه گذاران با استفاده از تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی مطالعه موردی: بیمه پارسیان

## محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی مدیریت، اقتصاد و توسعه (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

فریال پیرایش نیا - دانش آموخته مدیریت MBA دانشگاه غیرانتفاعی روزهان ساری

ودود جوان امانی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه، فیروزکوه

## خلاصه مقاله:

امروزه رضایت و وفاداری مشتریان، مهمترین عامل موفقیت سازمانها محسوب شده و سازمانهای بزرگ، همواره سرمایه گذارهای بزرگی جهت افزایش رضایت مشتریان خود انجام میدهند تا بدین ترتیب، سودآوری سازمانهای خود را افزایش دهند. در این تحقیق، عوامل موثر بر رضایت بیمه گذاران شرکت بیمه پارسیان شناسایی و سپس با بکارگیری تکنیک فرآیند تحلیل سلسله مراتبی رتبه بندی شدند. تحقیق حاضر، از نظر هدف، کاربردی و از لحاظ گردآوری دادهها، توصیفی-پیمایشی محسوب میشود. ابزار گردآوری دادهها نیز پرسشنامه بوده که برای تدوین آن، از مطالعات کتابخانهای و میدانی استفاده شد. برای سنجش عوامل موثر بر رضایت بیمه گذاران، از ابعاد شواهد فیزیکی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر و کیفیت خدمات استفاده شد. جامعه آماری تحقیق حاضر، شامل کلیه بیمهگذاران شرکت بیمه پارسیان میباشد که با بهرهگیری از فرمول حجم نمونه کوکران در جوامع نامحدود، 384 نفر به عنوان حجم نمونه انتخاب شدند. نتایج حاصل از بکارگیری آزمون دوجمله ای بیانگر آن است که متغیرهای فوق، تاثیر مثبت و معناداری بر رضایت بیمه گذاران شرکت بیمه پارسیان دارند. ضمن اینکه متغیرهای کیفیت خدمات، اعتبار و اطمینان خاطر به عنوان مهمترین عوامل موثر بر رضایت بیمه گذاران انتخاب شدند.

## کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، بیمه گذار، شواهد فیزیکی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان خاطر، همدلی، کیفیت خدمات، بیمه پارسیان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/656368>

