

## عنوان مقاله:

نقش تعدیل‌کنندگی جذابیت رقبا و هزینه‌جا به جایی بر رابطه بین قیمت، کیفیت خدمات و رنجش خاطر با قصد رویگردانی مشتریان حقیقی در بخش مسکن بیمه سینا

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات مدیریت بهبود و تحول، دوره 18، شماره 63 (سال: 1390)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

## نویسندگان:

سعید مرتضوی - دانشیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

شمس‌الدین ناظمی - دانشیار دانشکده علوم اداری و اقتصادی، دانشگاه فردوسی مشهد

محمد آیتی‌گازار - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه فردوسی مشهد

## خلاصه مقاله:

با توجه به رقابتی شدن صنعت بیمه در سال‌های اخیر و ورود بخش خصوصی به این عرصه، حفظ بیمه‌گذاران برای شرکت‌های بیمه، اهمیت ویژه‌ای یافته است. در تحقیق حاضر قصد بر آن بود تا با معرفی و سنجش عوامل موثر و تعدیل‌کننده بر قصد رویگردانی، زمینه را برای حفظ مشتریان موجود فراهم ساخت. بدین منظور بیمه‌گذاران شرکت بیمه سینا مستقر در شهر مشهد به عنوان جامعه آماری انتخاب گردید. برای تعیین حجم نمونه از روش نمونه‌گیری تصادفی ساده استفاده شد و برای جمع‌آوری داده‌ها از ابزار پرسشنامه استفاده به عمل آمد که در نهایت داده‌های 202 پرسشنامه مبنای تحلیل قرار گرفت. از نگارش دوم نرم افزار اسمارت پی ال اس برای تجزیه و تحلیل داده‌ها و ارزیابی مدل معادلات ساختاری استفاده شد. یافته‌های حاصل از پژوهش نشان داد که متغیرهای جذابیت رقبا و هزینه‌جا به جایی فاقد نقش تعدیل‌کنندگی می‌باشند، اما اثر مستقیم آنها بر قصد رویگردانی مشتریان تایید شد. هم‌چنین تأثیر متغیر قیمت غیرمنصفانه بر قصد رویگردانی مورد تایید واقع نشد، اما تأثیر دو متغیر کیفیت نامناسب خدمات و رنجش خاطر مشتری بر قصد رویگردانی تایید گردید. این بدان معناست که شرکت مورد مطالعه می‌باید ارایه خدمات با کیفیت بالا و بهبود در رفتار با بیمه‌گذاران را در دستور کار خود قرار دهد.

## کلمات کلیدی:

قصد رویگردانی، قیمت غیرمنصفانه، کیفیت نامناسب خدمات، رنجش خاطر، هزینه‌جا به جایی، جذابیت رقبا

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/664918>

