

عنوان مقاله:

بررسی عوامل تاثیر گذار بر روی وفاداری مشتریان دیجی کالا

محل انتشار:

چهارمین همایش بین المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

سعید جهانیان - عضو هیئت علمی دانشگاه اصفهان، دکترای مدیریت سیستم های فناوری اطلاعات

احمد کرمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مهندسی فناوری اطلاعات، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

خلاصه مقاله:

این مقاله تاثیر عواملی همچون، رضایت مندی مشتری، وفاداری، اعتماد و کیفیت خدمات بر وفاداری مشتری را بررسی می کند. جامعه آماری این پژوهش افرادی هستند که حداقل یک بار تجربه خرید از وب سایت دیجی کالا را داشته اند. برای بررسی بهتر این موضوع مدلی در نظر گرفته شده و اطلاعات مربوطه آن بر اساس تنظیم و تکمیل پرسشنامه ای که بین 167 نفر توزیع گردید تهیه شده است. جهت تحلیل داده های مربوطه با کمک نرم افزار SPSS و روش تحلیلی عاملی تاییدی استفاده شده است. طبق نتایج بدست آمده اعتماد و رضایتمندی تاثیر بسزایی بر روی وفاداری مشتری دارد و اعتبار وب سایت باعث افزایش اعتماد مشتریان میگردد

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، اعتماد، کیفیت خدمات، وفاداری، تاثیر کلمات دهانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/670678>

