

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر در خرید اعتماد ساز و تاثیر آن بر عملکرد خدمات مالی فروشگاه اتکا شهر ساری

## محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی کاربرد پژوهش های نوین در علوم انسانی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 28

## نویسنده:

میترا آریزاده - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، موسسه آموزش عالی فروردین، قائمشهر، ایران

## خلاصه مقاله:

هدف از انجام این پژوهش بررسی عوامل موثر در خرید اعتماد ساز و تاثیر آن بر عملکرد خدمات مالی فروشگاه اتکا شهر ساری است، محقق به اهداف آغازین تحقیق خود یعنی بررسی تاثیر علت خرید مثبت بر جلب اعتماد مشتری، بررسی تاثیر علت خرید مثبت بر اعتماد هنگام خرید، بررسی تاثیر علت خرید بر رضایت مشتری، بررسی تاثیر اعتماد در معاملات بر رضایت مشتری، بررسی تاثیر ایجاد اعتماد مثبت در نتایج خدمات، بررسی تاثیر ایجاد اعتماد مثبت در حمایت از فروشگاه، بررسی تاثیر ایجاد اعتماد مثبت بر بازخرید مشتری، بررسی تاثیر ایجاد اعتماد مثبت بر تبلیغات دهانی، بررسی تاثیر حمایت مثبت از فروشگاه بر بازخرید مشتری، که با توجه به این اهداف تاثیر هر کدام از آن ها بررسی شد. جامعه آماری تحقیق حاضر، کلیه مشتریان فروشگاه اتکا شهرستان ساری می باشد. تعداد نمونه نیز با توجه به فرمول جامعه نامحدود و واریانس نامعلوم، 384 نفر به دست آمد و محقق پس از پخش پرسشنامه ها در جامعه آماری مورد نظر از 392 پرسشنامه استفاده کرد. یافته های پژوهش حاکی از آن بود که خرید اعتماد ساز مثبت باعث بهبود عملکرد خدمات مالی می گردد.

## کلمات کلیدی:

خرید، اعتماد، خدمات، مشتری، عملکرد مالی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/674813>

