

عنوان مقاله:

تاثیر کیفیت خدمات و مدیریت ارتباط با مشتری بر وفاداری آنان؛ با توجه به نقش تعدیلگر رضایت مشتری مورد مطالعه: اداره کل پست استان گیلان

محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی نوآوری، توسعه و کسب و کار (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

محمد نصیری لاکه - مدیر گروه و مدرس گروه مدیریت مرکز علمی- کاربردی برهان نیروی شمال

علی رفعتی - مدرس گروه مدیریت مرکز علمی- کاربردی برهان نیروی شمال

خلاصه مقاله:

در شرایط کنونی با توجه به تغییر رویه ارتباط از شکل کاغذی و فیزیکی به شکل الکترونیک و تهدید برخی سازمانهای خدمت رسان؛ علی الخصوص شرکت پست و درک شرایط موجود و تلاش برای ایجاد سودآوری بیشتر و تامین منافع صاحبان سهام، مدیران و کارکنان آن باید به ابعاد گوناگونی از روابط میان شرکت و مشتری توجه ویژه ای داشته باشند و مشتریان وفادار خود را افزایش دهند. از این رو تحقیق حاضر با محوریت هدف رضایت و وفاداری مشتریان؛ به بررسی ارتباط بین کیفیت مدیریت ارتباط با مشتری (ارتباط مشتری با مشتری، کیفیت تعامل و کیفیت نتایج) با رضایت مشتری و وفاداری مشتری در اداره کل پست استان گیلان پرداخته است. این تحقیق به لحاظ اهداف، کاربردی بوده و به لحاظ جمع آوری داده ها، از نوع توصیفی می باشد. به منظور جمع آوری داده ها، از روش میدانی و از ابزار پرسشنامه استفاده شد. نمونه آماری این پژوهش؛ تعداد 384 نفر از مشتریان اداره کل پست استان می باشند که به صورت تصادفی انتخاب شده اند. در این تحقیق، برای تجزیه و تحلیل داده های بدست آمده؛ از روش های آمار توصیفی و نیز از روش های آمار استنباطی استفاده شده است. در واقع در ابتدا با استفاده از نرم افزار SPSS، هر متغیر، در قالب جداول و شاخص های آماری توصیف شده و سپس جهت تجزیه و تحلیل داده ها، آزمون فرضیه ها و در کل برای تعمیم نتایج از نمونه به جامعه آماری از روش مدل سازی معادله ساختاری به وسیله نرم افزار لیزرل استفاده شده است. باتوجه به نتایج به دست آمده؛ مشخص گردید که کلیه فرضیه های تحقیق تایید شده است. بر این است تاثیر کیفیت خدمات، رابطه پرسنل با مشتری، و رابطه مشتری با مشتری، به ترتیب به میزان 0/38، 0/23 و 0/31 بر رضایت مشتریان تاثیر دارد. همچنین رضایت مشتری بر وفاداری آنها به میزان 0/89 تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتریان، رضایت مشتری، مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/773240>

