

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان با در نظر گرفتن متغیر میانجی رضایت مشتریان (مطالعه موردی: مشتریان بیمه ایران در شهر تهران)

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی دستاوردهای نوین پژوهشی در علوم انسانی و مطالعات اجتماعی و فرهنگی (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

فرشاد فرسادی - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

مرتضی فرجی - عضو هیات علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد فیروزکوه

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان با در نظر گرفتن متغیر میانجی رضایت مشتریان (مطالعه موردی: بیمه ایران) است. روش تحقیق حاضر کاربردی است و تحقیق حاضر روش تحقیق آمیخته ای از روش توصیفی- پیمایشی است. جامعه آماری تحقیق حاضر کلیه مشتریان بیمه ایران شهر تهران است که به ساختمان مرکزی بیمه ایران در یک بازه زمانی خاص مراجعه نمودند. حجم نمونه محاسبه شده برابر 384 نفر می باشد، که به شیوه نمونه گیری هدفمند (در دسترس) تعیین خواهد شد. در ارتباط با روایی از روش روایی محتوایی و در ارتباط با پایایی نیز از روش آلفای کرونباخ استفاده شد. به منظور تحلیل داده های تحقیق و استنباط آماری از تحلیل های مختلفی استفاده گردیده است. در این تحقیق برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار اماری spss19 و lisre1 استفاده گردید. نتایج نشان داد کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان با در نظر گرفتن متغیر میانجی رضایت مشتریان تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، وفاداری مشتریان، رضایت مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/812939>

