

عنوان مقاله:

بررسی ارتباط بین رفتار مشارکتی و رفتار شهروندی مشتریان بر قصد ترک خرید (مطالعه موردی: یک شرکت بیمه ای)

محل انتشار:

فصلنامه پژوهشنامه بیمه، دوره 33، شماره 1 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

ابراهیم عباسی - استادیار گروه اقتصاد، دانشکده اقتصاد و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد تهران مرکز

راضیه چاقری - کارشناس ارشد رشته مدیریت بازرگانی گرایش مدیریت بیمه، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد علوم و تحقیقات تهران،

خلاصه مقاله:

صنعت بیمه از جمله صناعی است که برای ارایه خدمت، نیازمند ایفای نقش فعال بیمه گذاران است، به طوری که در صورت عدم همکاری بیمه گذاران و شرکت هایی که در این صنعت خدمات ارایه می دهند، ارایه خدمات مطلوب ممکن نخواهد بود. پژوهش حاضر با هدف بررسی رابطه بین رفتار مشارکتی و رفتار شهروندی مشتریان (بیمه گذاران) با قصد ترک خرید آنان در یک شرکت بیمه ای انجام گرفته است. این تحقیق از نظر هدف از نوع تحقیقات کاربردی و از نظر ماهیت توصیفی پیمایشی است. در این پژوهش تعداد 385 نفر با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده به عنوان نمونه انتخاب و برای سنجش متغیرهای پژوهش از پرسشنامه محقق ساخته استفاده شد. نتایج پژوهش با استفاده از تحلیل معادلات ساختاری به کمک نرم افزار AMOS نشان داد که رفتار مشارکتی مشتریان (بیمه گذاران)، رفتار شهروندی مشتریان و رضایت مشتریان اثرگذاری منفی و معنی داری بر روی قصد ترک خرید دارند. همچنین مشخص شد که رفتار مشارکتی مشتریان و رفتار شهروندی مشتریان بر روی رضایت مشتریان تاثیر مثبت و معنی داری دارند.

کلمات کلیدی:

رفتار مشارکتی، رفتار شهروندی، رضایت مشتریان، قصد ترک خرید

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/836018>

