

عنوان مقاله:

بررسی نقش واسطه ای رضایتمندی از خدمات در تاثیر ابعاد عدالت ادراک شده بر نیت رفتاری مشتریان در شرکت بیمه ملت استان گلستان

محل انتشار:

چهارمین کنفرانس ملی در مدیریت، حسابداری و اقتصاد با تاکید بر بازاریابی منطقه ای و جهانی (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مجتبی پیکرستان - گروه مدیریت، واحد علی آباد کتول، دانشگاه آزاد اسلامی، علی آباد کتول، ایران

سیدسامان مسعودی - گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی شرق گلستان، موسسه غیرانتفاعی، گنبد کاووس، ایران

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی نقش واسطه ای رضایتمندی مشتریان از خدمات در تاثیر ابعاد عدالت ادراک شده بر نیت رفتاری مشتریان در شرکت بیمه ملت استان گلستان میباشد. جامعه آماری این پژوهش شامل کلیه مشتریان شرکت بیمه ملت در استان گلستان میباشد که تعداد آنها نامحدود بوده و از میان آنها تعداد 384 نفر به روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس جهت انجام پژوهش انتخاب شدند. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی و از نوع همبستگی میباشد. جمع آوری داده ها از پرسشنامه جی پتزر (2017) استفاده شده است. روایی پرسشنامه ها با نظرخواهی از اساتید و پایایی آن نیز توسط روش آلفای کرونباخ مورد تأیید قرار گرفته است. داده ها توسط نرم افزار SPSS20 و Lisrel 8.8 مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج به دست آمده از نشان داد که عدالت تعاملی بر رضایتمندی از خدمات، عدالت توزیعی بر رضایتمندی از خدمات و رضایتمندی از خدمات بر نیت رفتاری تاثیر مثبت و معنیداری دارند.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی از خدمات، ابعاد عدالت ادراک شده، عدالت تعاملی، عدالت توزیعی، نیت رفتاری، بیمه ملت استان گلستان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/915279>

