

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان در تجارت الکترونیک مدل C2C

محل انتشار:

سومین همایش ملی دانش و فناوری مهندسی برق، کامپیوتر و مکانیک ایران (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

امیرحسین حائریان اردکانی - دانشجوی کارشناسی دانشگاه آزاد اسلامی تهران (واحد جنوب)

مجتبی دهقان منشادی - دانشجوی کارشناسی دانشگاه آزاد اسلامی تهران (واحد جنوب)

محمدرضا عباسیان - دانشجوی کارشناسی دانشگاه آزاد اسلامی تهران (واحد جنوب)

سمیه فرهنگ ادیب - مدرس دانشگاه آزاد اسلامی تهران (واحد جنوب)

خلاصه مقاله:

به طور کلی، وفاداری مشتریان امری است که اثرات مهمی برای سازمان به خصوص از نظر سودآوری دارد، تا آنجا که بسایری از صاحب نظران کلید موفقیت در یک تجارت را ایجاد و استقرار فراگرد مطمئن برای جذب مشتریان وفادار می دانند. امروزه با افزایش تعداد معاملات استفاده از تکنولوژی هایی مثل تجارت الکترونیک به امری ضروری تبدیل شده است که فواید زیادی مانند کاهش زمان، کاهش هزینه ها، کاهش معایب پول کاغذی و دارد. به دلیل رقابتی بودن شرایط کسب و کار در این محیط، مشتریان الکترونیکی یک دارایی مهم برای شرکت ها محسوب می شوند. از طرفی بدست آوردن مشتریان وفادار نیز نیازمند صرف هزینه می باشد. از این رو شناسایی عوامل تاثیر گذار بر وفاداری مشتریان امری مهم می باشد. هدف این مقاله نیز شناسایی عوامل تاثیر گذار بر وفاداری مشتریان در تجارت الکترونیک مدل مشتری با مشتری (C2C) می باشد تا به کمک آنها بتوان در فرایند وفاداری مشتریان بهبود حاصل کرد. مقاله از حیث هدف، کاربردی و از حیث روش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق نیز شامل کسانی است که حداقل یک بار از خدمات سایت های خرید و فروش اینترنتی مثل دیوار و شیپور استفاده کرده اند. داده های مورد نیاز نیز از طریق توزیع پرسشنامه بین کاربران این سایت ها، جمع آوری گردید. تحلیل و تجزیه داده ها با استفاده از روش توصیفی و به کمک نرم افزار SPSS انجام شد. یافته های مقاله نشان داد که از بین عوامل شناسایی شده موثر بر وفاداری مشتری، دو عامل امنیت اطلاعات و خدمات مالی و پاسخگویی و جبران بیشترین تاثیر بر وفاداری مشتریان را دارد هم چنین یافته ها بیانگر تاثیر کم تخصصی بودن خدمات بر وفاداری مشتریان بودند.

کلمات کلیدی:

تجارت الکترونیک، تجارت الکترونیک مدل C2C، وفاداری مشتری، وفاداری الکترونیکی، تحلیل آماری توصیف

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/925654>

