

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیکی بر وفاداری مشتریان با توجه به اثر تعدیل کننده ارزش درک شده مشتری بر رضایت مشتریان، مطالعه موردی خرید از فروشگاه های آنلاین محصولات آرایشی بهداشتی گریماس شرکت بازرگانی میهن خواهان

محل انتشار:

کنگره ملی تحقیقات بنیادین در مدیریت اقتصاد و حسابداری (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

زهرا طهرانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی واحد فیروزکوه دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه ایران

ماهرخ مختاران - استادیار گروه مدیریت واحد فیروزکوه دانشگاه آزاد اسلامی فیروزکوه ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر با هدف بررسی تاثیر کیفیت خدمات الکترونیک بر وفاداری مشتریان با توجه به اثر تعدیل کننده ارزش درک شده مشتری بر رضایت مشتریان در خرید از فروشگاه های آنلاین محصولات آرایشی بهداشتی گریماس شرکت بازرگانی میهن خواهان صورت پذیرفته است. این تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی می باشد. همچنین از آنجایی که نتایج این تحقیق می تواند بطور عملی مورد استفاده قرار گیرد، یک تحقیق پژوهشی کاربردی نیز می باشد، با توجه به قلمرو مکانی وزمانی، جامعه آماری این تحقیق مشتریان فروشگاه های آنلاین محصولات آرایشی بهداشتی گریماس شرکت بازرگانی میهن خواهان در سطح شهر تهران است. در این تحقیق به منظور تعیین پایایی آزمون از روش آلفای کرونباخ استفاده گردیده است نتایج نشان میدهد آلفای خروجی از نرم افزار SPSS برابر 0812 می باشد، بنابراین آزمون از پایایی قابل قبولی برخوردار است. در این پژوهش از روش های موجود در آمار توصیفی (جدول توزیع فراوانی، میانگین، انحراف معیار واریانس و درصد) و آمار استنباطی (آزمون کولموگروف اسمیرنوف و درنهایت به منظور تایید یا رد فرضیات از مدل معادلات ساختاری) استفاده می گردد. برای خلاصه و تجزیه و تحلیل داده های پژوهش استفاده گردید. نتایج به دست آمده تایید تمامی فرضیه های تحقیق را نشان می دهد. که در پایان تحقیق ضمن ارائه تفصیلی نتایج و یافته ها، موارد مذکور جمع بندی شده و پیشنهادات کاربردی مرتبط با آن برای مدیران و نیز ادامه و پیگیری تحقیقات مشابه در آینده ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات الکترونیک، وفاداری مشتریان، ارزش درک شده مشتری، رضایت مشتریان، فروشگاه آنلاین محصولات آرایشی بهداشتی گریماس، شرکت بازرگانی میهن خواهان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/949891>

