

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر فعالیت های بازاریابی شبکه های اجتماعی بر پاسخ مشتری با نقش میانجی ارزش ویژه برند در شرکت های هواپیمایی

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی اندیشه های نوین در مدیریت کسب و کار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

مریم درویشی - استادیار گروه مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی واحد امیدیه ایران

امید قاسمی - کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد اهواز مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی

خلاصه مقاله:

در محیط رقابتی توجه به ارزش های ویژه مشتریان و ارتباط با مشتری برای توسعه همه کسب و کارها از اهمیت ویژه ای برخوردار می باشد. رسانه های اجتماعی در حال تغییر چشم انداز تجارت و کسب و کار هستند. در سال های اخیر شرکت ها برای جذب مشتریان به رسانه های اجتماعی روی آورده اند. با توجه به گسترش اینترنت و کاربران اینترنتی، بازاریابی شبکه های اجتماعی یکی از عوامل مهم و کلیدی برای شناسایی و آگاهی افراد و تشویق آنها به خرید از خدمات و محصولات می باشد هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر فعالیت های بازاریابی شبکه های اجتماعی بر پاسخ مشتری با نقش میانجی ارزش ویژه برند در شرکت های هواپیمایی می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی، و از نظر ماهیت در دسته ی تحقیقات توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری پژوهش حاضر مشتریان شرکت های هواپیمایی در اهواز می باشند. با توجه به نامحدود بودن و استفاده از فرمول کوکران حجم نمونه 384 نفر بدست آمده است. برای جمع آوری داده ها از پرسش نامه استفاده شده است که روایی آن توسط استاد راهنما و پایایی آن با استفاده از آلفای کرونباخ برای همه متغیرها بیش از 0/7 بدست آمده است. از دو نرم افزار SPSS و LISRI و معادلات ساختاری برای تحلیل داده ها استفاده شده است. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که فعالیت های بازاریابی شبکه اجتماعی بر آگاهی برند و تصویر برند تاثیر مثبت و معناداری دارد. تصویر برند بر تعهد و تبلیغات شفاهی الکترونیک تاثیرگذار می باشد. همچنین نتایج نشان داد که آگاهی برند بر تعهد و تبلیغات شفاهی الکترونیک تاثیرگذار می باشد. و همچنین برای بررسی فرضیات میانجی از آزمون بارن و کنی استفاده شده است که این فرضیات نیز تایید شد.

کلمات کلیدی:

فعالیت های بازاریابی شبکه های اجتماعی، ارزش ویژه برند و پاسخ مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/950808>

