

عنوان مقاله:

بررسی عوامل تاثیر گذار بر رضایت مشتری در کسب و کار الکترونیکی (مورد مطالعه: شرکت نوین سفیر)

محل انتشار:

پنجمین همایش بین المللی مدیریت، روانشناسی و علوم انسانی با رویکرد توسعه پایدار (سال: 1398)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

میینا مرادعلی زکریا - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران شمال

سید جواد شریف شیخ الاسلام - دانشگاه غیرانتفاعی ایوانکی

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی عوامل تاثیر گذار بر رضایت مشتری در کسب و کار الکترونیکی می باشد که مورد مطالعه این پژوهش شرکت نوین سفیر ارائه دهنده خدمات و کالاهای اینترنتی است. در این پژوهش با استفاده از روش تحقیق میدان و جمع آوری پرسشنامه محقق ساخته به بررسی نظرات مشتریان در خصوص سه بعد نوع خدمات، تحویل خدمات و تصویر سازمانی پرداخته شده است. جامعه آماری پژوهش 1000 نفر از مشتریان این شرکت بوده که براساس جدول مورگان حجم نمونه برای مطالعه برابر 278 می باشد. برای به دست آوردن این تعداد و احتمال وجود پرسشنامه های مخدوش و کامل نشده یا گم شده میزان پرسشنامه های توزیع شده را به 285 رساندیم که تعداد 279 پرسشنامه صحیح را به دست آوردیم. بعد از بررسی و تحلیل داده های به دست آمده با استفاده از آزمون های آماری توصیفی و استنباطی نتیجه شده در بعد نوع خدمات این شرکت از نظر مشتریان دارای مطلوبیت متوسط است در بعد تصویر سازمانی نیز دارای موفقیت های بوده است اما در بعد تحویل متاسفانه زیاد خوب عمل ننموده لذا در این راستا پیشنهادهای در این خصوص ارائه شد که از باز طراحی فرآیند تحویل یکی از آنها می باشد.

کلمات کلیدی:

کسب و کار الکترونیکی، رضایت مشتری، خدمات الکترونیکی، خرید و فروش مجازی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/975584>

