

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر وفاداری مشتریان در فروشگاه های افق کوروش

محل انتشار:

فصلنامه پارس مدیر، دوره 3، شماره 11 (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

مهدی قایدی - دکتری مدیریت، استادیار گروه اقتصاد، دانشگاه پیام نور

پریسا رضایی - کارشناسی مدیریت بازرگانی پیام نور واحد شاهین شهر

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف بررسی رابطه عوامل موثر بر وفاداری مشتریان از منظر کیفیت خدمات صورت گرفته است. پژوهش حاضر به صورت کاربردی در فروشگاه های افق کوروش انجام شده است. روش پژوهش از نظر شیوه گردآوری اطلاعات، یک پژوهش توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را مشتریان فروشگاه افق کوروش تشکیل داده اند. با استفاده از فرمول کوکران نمونه ای به حجم 384 نفر تعیین و با روش نمونه گیری در دسترس انتخاب شدند. برای گردآوری داده ها از دو پرسشنامه کیفیت خدمات و پرسشنامه وفاداری مشتری استفاده شده است. آلفای کرونباخ پرسشنامه کیفیت خدمات 0/812 و برای پرسشنامه وفاداری 0/936 بدست آمده است. بنابراین پایایی هر دو پرسشنامه مطلوب است. برای تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون های K-S، همبستگی اسپیرمن و رگرسیون چند متغیره به واسطه نرم افزار آماری SPSS استفاده شد. نتایج به دست آمده نشان داد که بین کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان رابطه مثبت وجود دارد و 55/4 درصد تغییرات وفاداری مشتریان از طریق کیفیت خدمات قابل پیش بینی است. بنابراین، جهت جلب نظر بیشتر مشتریان فروشگاه افق کوروش، استخدام کارکنانی توانمند و قابل اطمینان، ارائه توضیحات به موقع و شفاف به نیازهای مشتریان، تدارک سیستم پاسخگویی مناسب جهت شکایات مشتریان و رسیدگی به آنها در کوتاه ترین زمان ممکن پیشنهاد می شود.

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتریان، عوامل ملموس، قابلیت اعتماد، پاسخگویی، اطمینان و همدلی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/994194>

