

چکیده

در این تحقیق به بررسی مدلسازی رضایت و وفاداری مشتری در صنعت بیمه با استفاده از شبکه عصبی (مطالعه موردی: بیمه ایران) پرداخته شده است. در این راستا، سوالات تحقیق مد نظر تحقیق می باشد که آیا می توان با استفاده از شبکه عصبی مدلی برای وفاداری مشتری در صنعت بیمه طراحی کرد؟ آیا فاکتورهای موثر در وفاداری مشتری در ایران با سایر کشورهای توسعه یافته متفاوت است؟ آیا فاکتورهای مهم وفاداری مشتری در صنعت بیمه با سایر صنایع ارائه دهنده خدمات متفاوت است؟ نتایج تحقیق نشان مورد استفاده در این پژوهش، موفقیت خوبی در پیش بینی و بررسی (MLP) می دهد که مدل شبکه عصبی پرسپترون چند لایه میزان وفاداری بر اساس میزان خدمات داشت. دلیل این امر، این نکته ای اساسی است که شبکه های عصبی مصنوعی قدرت بالایی به منظور پیش بینی میزان MLP در تحلیل مسائل غیرخطی دارند، نتایج پژوهش نشان می دهد که نتایج حاصل از شبکه های عصبی وفاداری در تمام آزمایشات انجام شده، بر اساس میزان خدمات، با مقادیر به دست آمده از پرسشنامه تقریباً یکسان و دارای خطای کمی است.

کلید واژه: وفاداری مشتری، شبکه عصبی، رضایت مشتری