

بررسی رابطه کیفیت خدمات بیمه دانا با رضایتمندی و وفاداری مشتریان بر اساس مدل -SERVQUAL
QFD (مطالعه موردی شعب بیمه دانا شهر رشت)

امروزه کیفیت خدماتی که در بیمه‌ها ارائه می‌شود، نقشی کلیدی در جلب رضایت مشتریان و وفاداری آنان به شرکت دارد. از این رو پژوهش حاضر به بررسی و تحلیل شکاف بین کیفیت مورد انتظار و کیفیت ادراک شده از خدمات، رضایتمندی و وفاداری مشتریان به بیمه دانا شهر رشت بر مبنای مدل سروکوال و مدل گسترش کیفیت عملکرد (QFD)، پرداخته است. این پژوهش توصیفی-تحلیلی است. جامعه آماری آن تمامی بیمه‌گذاران نمایندگی‌های بیمه دانا در شهر رشت بودند (۱۵ نمایندگی). تعداد پرسش‌نامه در اختیار کلیه بیمه‌گذاران بیمه دانا قرار گرفت. اما در نهایت ۳۲۵ پرسشنامه (نرخ برگشتی: ۸۱ درصد) جمع آوری و تجزیه و تحلیل شد. ابزار پژوهش پرسشنامه‌های ادراکات و انتظارات مشتری بر اساس مدل سروکوال (عناصر عینی، اعتبار، پاسخگویی، اطمینان و همدلی)، در مقیاس پنج ارزی لیکرت و همچنین پرسشنامه‌های رضایتمندی و وفاداری مشتریان بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها مورد تایید ۱۰ نفر از اساتید دانشکده قرار گرفت و پایایی آنها نیز در یک مطالعه راهنما با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ محاسبه شد. نتایج پژوهش نشان داد که در همه ابعاد کیفیت خدمات بیمه دانا، شکاف منفی وجود داشت ($p < 0/05$). همچنین بیشترین شکاف در بُعد تعهد یا تضمین وجود داشت. از یافته‌های دیگر این پژوهش وجود رابطه مثبت و معنادار بین کیفیت خدمات با رضایتمندی و وفاداری مشتریان بود. به نظر می‌رسد ارتقای دانش فنی کارکنان، انتقال آخرین اطلاعات، ایجاد فضای کافی برای پارکینگ خودرو و در دسترس بودن مشاوران بیمه‌ای برای بهبود عملکرد کیفیت ضروری به نظر می‌رسد.

واژه‌های کلیدی: وفاداری مشتریان، کیفیت خدمات، فن کیفیت خدمات (سروکوال)، گسترش عملکرد

کیفیت (QFD).