

چکیده:

در این تحقیق سوال اصلی این است که: آیا کیفیت خدمات درک شده، بر رضایت بیمه شدگان در سازمان تأمین اجتماعی شعب استان قزوین تأثیر دارد؟ از این رو به بررسی تأثیر کیفیت خدمات درک شده بر رضایت بیمه شدگان در شعب سازمان تأمین اجتماعی استان قزوین پرداخته شده است. این تحقیق از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل ۷۸۵۰۷۴ نفر بیمه شده تحت پوشش می باشند که تعداد ۲۰۰ نفر به عنوان نمونه به روش تناسبی انتخاب گردیدند که نتایج حاصل از آزمون فرضیات پژوهش توسط نرم افزار pls نشان داد که متغیرهای کیفیت خدمات درک شده شامل: پاسخگویی درک شده، تعهد درک شده و همدلی درک شده بر متغیر رضایت بیمه شدگان تأثیر دارند که در این بین متغیر تعهد درک شده، دارای قویترین تأثیر با ضریب ۰.۳۱۵ می باشد و متغیرهای ملموس بودن و قابلیت اعتماد تأثیری بر رضایت بیمه شدگان ندارد.

کلید واژه: کیفیت، خدمات، رضایت، مدل سروکوال