

مدلسازی رضایت و وفاداری مشتری در صنعت بیمه با استفاده از شبکه عصبی (مطالعه موردی: بیمه ایران)

لیلا سلیم زاده شویلی *، 174،

1396-3-30

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 می دهد که مدل شبکه‌ی عصبی پرسپترون چند لایه (MLP) مورد استفاده در این پژوهش، موفقیت خوبی در پیش‌بینی و بررسی میزان وفاداری بر اساس میزان خدمات داشت. دلیل این امر، این نکته‌ی اساسی است که شبکه‌های عصبی مصنوعی قدرت بالایی در تحلیل مسائل غیرخطی دارند، نتایج پژوهش نشان می‌دهد که نتایج حاصل از شبکه‌ی عصبی MLP به منظور پیش‌بینی میزان وفاداری در تمام آزمایشات انجام شده، بر اساس میزان خدمات، با مقادیر به دست آمده از پرسشنامه تقریباً یکسان و دارای خطای کمی است.

کلمات کلیدی : کلید واژه: وفاداری مشتری، شبکه عصبی، رضایت مشتری

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)

[دانشگاه آزاد اسلامی، واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)