

تبیین قصد خرید و تبلیغات دهان به دهان با تاکید بر شهرت شرکت در مشتریان بیمه ی عمر بیمه ایران در شهر رشت

سیده مریم محمدزاده گشتی*، پیمان علیدوست ذوقی،

1396-05-10

چکیده صنعت بیمه یکی از صنایع خدماتی است که نقش به سزایی در اقتصاد هر کشور ایفا می‌کند و از طرفی خود به شدت تحت تأثیر رقابت قرار دارد. شرکت‌های بیمه به عنوان یکی از موسسات خدماتی در سال‌های اخیر در ایران رشد زیادی داشته اند. بنابراین با توجه بر فضای رقابتی حاکم بر صنعت بیمه، یکی از راه‌های سودآوری شرکت‌های بیمه ایجاد تمایز است. در این راستا هدف اصلی تحقیق تبیین قصد خرید و تبلیغات دهان به دهان با تاکید بر شهرت شرکت در مشتریان بیمه ی عمر بیمه ایران در شهر رشت است. جامعه ی آماری پژوهش کلیه ی مشتریان بیمه عمر بیمه ایران در شهر رشت می باشد که تعداد آن 21785 نفر است. روش نمونه گیری هم از نوع نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس است. تعداد نمونه مورد مطالعه نیز برابر با 486 نفر است. روش گردآوری داده ها در این تحقیق میدانی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه است. در این تحقیق برای اندازه گیری روایی از روایی محتوا و همچنین برای اندازه گیری پایایی از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است که مقادیر آن برای تمامی متغیرهای مدل بالاتر از 7/0 بدست آمده است. تمامی تجزیه و تحلیل داده های جمع آوری شده از طریق نرم افزارهای اس پی اس اس و پی ال اس انجام شده است. برای بررسی فرضیه های تحقیق از تحلیل عاملی تاییدی و مدل سازی معادلات ساختاری با رویکرد حداقل مربعات جزئی استفاده شده است. نتیجه ی فرضیه های تحقیق حاکی از تاثیر مثبت و معنی دار شهرت شرکت بر رضایت مشتریان، همخوانی برند و تعهد مشتریان بیمه ی عمر بیمه ی ایران در شهر رشت بود. تاثیر مثبت و معنی دار رضایت مشتری بر تعهد مشتریان، همخوانی برند، قصد خرید و تبلیغات دهان به دهان مشتریان بیمه ی عمر بیمه ی ایران در شهر رشت نیز به تایید رسیده است. در فرضیه های دیگر تحقیق تاثیر مثبت و معنی دار همخوانی برند بر تعهد مشتریان، قصد خرید و تبلیغات دهان به دهان مشتریان بیمه ی عمر بیمه ی ایران در شهر رشت نیز به تایید رسید. در دو فرضیه انتهای تحقیق نیز تاثیر مثبت و معنی داری تعهد مشتری بر قصد خرید و تبلیغات دهان به دهان مشتریان بیمه ی عمر بیمه ی ایران در شهر رشت نیز مورد تایید قرار گرفته است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: قصد خرید، تبلیغات دهان به دهان، شهرت شرکت، رضایت مشتری، بیمه عمر، شهر رشت.