

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

عطیه میرزایی*, سروش آوخ دارستانی,

1396-06-26

چکیده 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 نمایندگان‌های بیمه دانا در شهر رشت بودند (15 نمایندگی). تعداد پرسشنامه در اختیار کلیه بیمه‌گذاران بیمه دانا قرار گرفت. اما در نهایت 325 پرسشنامه (نرخ برگشتی: 81 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 ارزشی لیکرت و هم‌چنین پرسشنامه‌های رضایتمندی و وفاداری مشتریان بود. روایی صوری و محتوایی پرسشنامه‌ها مورد تایید 10 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)

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

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

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