

سیده نرجس نورلاهیجی

سیده نرجس نورلاهیجی *، دکتر میترا شعبانی نشتائی،

1396-11-16

وفاداری نوعی نگرش مثبت به یک محصول است که بر اثر استفاده مکرر از آن به وجود می آید که می توان دلیل آن را فرآیندهای روانی بیان نمود. به عبارت دیگر، تکرار خرید صرفاً یک واکنش اختیاری نیست بلکه نتیجه عوامل روانی، احساسی و هنجاری می باشد. از این رو پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر هویت برند، ارزش اجتماعی، احساسی و عملکردی بر وفاداری برند از دیدگاه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان مورد مطالعه قرار گرفته است که در زمره پژوهشی توصیفی-کاربردی به شمار می رود و با توجه به بهره گیری از پرسشنامه «یه و همکاران (2015)» لذا از تحقیق پیمایشی در این پژوهش استفاده گردیده است. جامعه آماری این پژوهش کلیه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان می باشند که از جامعه های بسیار بزرگ (نامحدود) محسوب می گردد. نمونه ها از مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ که از آن در فروشگاه های مربوط خرید کرده اند، بودند. بر اساس فرمول کوکران نامحدود به تعداد 370 حجم نمونه دست یافته شده است. روش نمونه گیری، غیراحتمالی در دسترس بوده است. نتایج تحقیق نشان داده است که هویت برند بر وفاداری به برند از دیدگاه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان تاثیر مستقیم دارد اما هویت برند با در نظر گرفتن عامل سن و جنسیت بر وفاداری به برند تاثیر ندارد، همچنین ارزش اجتماعی بر وفاداری برند از دیدگاه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان تاثیر مستقیم دارد. اما ارزش اجتماعی با در نظر گرفتن عامل سن و جنسیت بر وفاداری برند تاثیر ندارد. همچنین ارزش احساسی بر وفاداری برند از دیدگاه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان تاثیر مستقیم دارد اما ارزش احساسی با در نظر گرفتن عامل سن و جنسیت بر وفاداری برند تاثیر ندارد. همچنین ارزش عملکردی بر وفاداری برند از دیدگاه مشتریان لوازم خانگی ال جی و سامسونگ در استان گیلان تاثیر مستقیم دارد اما ارزش عملکردی با در نظر گرفتن عامل سن و جنسیت بر وفاداری برند تاثیر ندارد. و این بدان معناست که تعدیل کنندگی عامل سن و جنسیت در تاثیر هویت برند، ارزش اجتماعی، احساسی و عملکردی بر وفاداری برند مورد تایید قرار نگرفته است.

کلمات کلیدی : واژگان کلیدی: هویت برند، ارزش اجتماعی، ارزش احساسی، ارزش عملکردی، وفاداری برند، لوازم خانگی ال جی، سامسونگ

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

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