

سنجش میزان تأثیر کیفیت خدمات درک شده بر رضایت بیمه شدگان در سازمان تامین اجتماعی شعب استان قزوین

علی رجبی نیاسانی*, میرهادی موزن,

1395-02-28

در این تحقیق سوال اصلی این است که: آیا کیفیت خدمات درک شده، بر رضایت بیمه شدگان در سازمان تامین اجتماعی شعب استان قزوین تأثیر دارد؟ از این رو به بررسی تأثیر کیفیت خدمات درک شده بر رضایت بیمه شدگان در شعب سازمان تامین اجتماعی استان قزوین پرداخته شده است. این تحقیق از نوع کاربردی و از حیث روش توصیفی - پیمایشی می باشد. جامعه آماری شامل 785074 نفر بیمه شده تحت پوشش می باشند که تعداد 200 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 0.315 می باشد و متغیرهای ملموس بودن و قابلیت اعتماد تأثیری بر رضایت بیمه شدگان ندارد.

کلمات کلیدی : کیفیت، خدمات، رضایت، مدل سروکوال

[Islamic Azad University, Rasht Branch - Thesis Database](#)
[دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت - سامانه بانک اطلاعات پایان نامه ها](#)