

تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی درک شده بر وفاداری مشتریان با نقش میانجی اعتماد و رضایت مشتری در اداره بنادر و دریانوردی استان گیلان

پرویز کیوان*, 141,

1397-11-10

تحقیق حاضر با هدف بررسی تأثیر کیفیت خدمات الکترونیکی درک شده بر وفاداری مشتریان با نقش میانجی اعتماد و رضایت مشتری در اداره بنادر و دریانوردی استان گیلان در شرکت‌های کشتیرانی انجام گرفته است. تحقیق حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر جمع آوری اطلاعات توصیفی و از نوع همبستگی است. جامعه و نمونه آماری تعداد 20 کشتیرانی که در سیستم جامع دریایی اداره کل بنادر و دریانوردی استان گیلان مشغول بکار بوده که تعداد کارکنان آنان 135 نفر می باشد، که به روش نمونه گیری تصادفی ساده استفاده گردید و حداقل حجم نمونه با توجه به فرمول کوکران، جامعه محدود به تعداد 91 نفر تخمین زده شده است. تعداد 120 پرسشنامه توزیع گردید، که در نهایت 98 پرسشنامه کامل دریافت و در تحلیل نهایی استفاده شد. پرسشنامه بعد از جمع آوری با استفاده از آزمون تحلیل معادلات ساختاری و نرم افزارهای SPSS و Lisrel مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت. نتایج حاکی از آن بود تمامی فرضیه‌های تحقیق کیفیت خدمات الکترونیک (سیستم جامع دریایی)، کیفیت ارائه شده، کیفیت نتیجه، اعتماد، رضایت مشتری، وفاداری در شرکت‌های کشتیرانی تأثیر گذار بوده و تأیید گردید. در ضمن نتایج تحلیل مسیر غیر مستقیم مشخص است که تأثیر غیرمستقیم کیفیت خدمات بر وفاداری از طریق اعتماد بیشترین مقدار را دارا می باشد. در آخر پیشنهاداتی در راستای فرضیه‌های تحقیق ارائه گردید.

کلمات کلیدی : کیفیت خدمات الکترونیک، سیستم جامع دریایی، اعتماد، رضایت مشتری و وفاداری

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

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