

بررسی تاثیر کیفیت خدمات اپلیکیشن بر رضایت مشتری و خرید مجدد

کیوان شلیله

کارشناسی ارشد EMBA، دانشگاه تهران، تهران، ایران

keivanshalileh@yahoo.com

چکیده - با توجه به افزایش میزان نرخ نفوذ اینترنت و همچنین افزایش نسل موبایلی که عادت به خرید و فعالیت آنلاین دارند، شاهد افزایش اپلیکیشن‌هایی هستیم که امکان خرید از طریق اپلیکیشن و آنلاین را میسر می‌سازند. در این رقابت شدید، اپلیکیشن‌هایی موفق هستند که بتوانند رضایت مشتری را برآورده سازند. پژوهش کنونی در تلاش است که ارتباط میان کیفیت خدمات اپلیکیشن، رضایت مشتری و قصد خرید مجدد را بررسی کند. بنابراین، پژوهشی کمی، پیمایشی و توصیفی است. جامعه آماری این پژوهش، افرادی هستند که اپلیکیشن اسنپ فود را روی گوشی نصب کرده و از آن سفارش غذا داده اند. با توجه به آمار نامعلوم، تعداد ۳۸۴ نفر مشارکت کرده و پرسشنامه آنلاین را پاسخ دادند. نتایج نشان داد که کیفیت خدمات اپلیکیشن یعنی کیفیت اطلاعات، طراحی اپلیکیشن، و نحوه ارسال می‌تواند رضایت مشتری را تحت تاثیر قرار دهد و همچنین احتمال خرید مجدد از یک اپلیکیشن در ارتباط با میزان رضایت او از کیفیت خدمات است.

کلید واژه - رضایت مشتری، کیفیت اطلاعات، طراحی وب سایت، خرید مجدد