

سومین کنفرانس علم پژوهش رهیافت های نوین در علوم انسانی ایران

تأثیر تجربه مشتریان بر وفاداری و سهم خرید آنان در صنعت خرده فروشی
(مورد مطالعه: مشتریان فروشگاه زنجیره ای هایپر استار)

- ۱- استاد راهنما: آقای دکتر بهرام علیشری، مدیریت دولتی با گرایش مدیریت تطبیقی و توسعه تحول
- ۲-استاد مشاور: دکتر ابراهیم آلبو نعیمی: مدیریت بازرگانی
- ۳- مولف: معصومه آدابی دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت گرایش کارآفرینی.

چکیده

با پیشرفت فناوری و رقابتی تر شدن شرایط بازار در بخش های مختلف تولیدی و خدماتی، مشتری وفادار به عنوان سرمایه اصلی هر شرکتی محسوب می شود. در صنعت خرده فروشی نیز، به علت افزایش رقابت و به وجود آمدن انواع مختلف فروشگاه های زنجیره ای، مشتری جایگاه و ارزش بیشتری پیدا کرده است و مشتری مداری تبدیل به یک اصل در این صنعت شده است. یکی از عوامل تأثیر گذار بر وفاداری مشتریان و در نهایت افزایش سهم خرید آنها، توجه به تجربه ذهنی ایجاد شده در مشتری هنگام خرید است. هدف این پژوهش بررسی تأثیر تجربه مشتریان بر وفاداری و سهم خرید آنان در صنعت خرده فروشی است. بر همین اساس، پژوهش حاضر از نظر هدف کاربردی و از نظر روش و ماهیت در زمره پژوهش های توصیفی-پیمایشی می باشد. همچنین از منظر مقطع زمانی یک پژوهش تک مقطعی محسوب می شود. برای پاسخ به پرسش پژوهش و آزمون فرضیه های مربوطه، پرسشنامه ای در بین ۳۴۵ نفر اعضای نمونه مطالعاتی که شامل مشتریان فروشگاه زنجیره ای هایپر استار در استان تهران بود توزیع شد. پس از جمع آوری پرسشنامه ها، داده ها توسط نرم افزارهای اس پی اس اس و نرم افزار لیزرل مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفت و نتایج استخراج شد. قابل ذکر است که روایی پرسشنامه از طریق روایی محتوای و سازه و همچنین پایایی آن از طریق آزمون آلفای کرونباخ مورد بررسی قرار گرفت و نشان داده شد که سؤالات از پایایی بالایی برخوردار هستند و از نظر روایی سازه که با استفاده از روش تحلیل عاملی تأییدی و به وسیله نرم افزار لیزرل مورد بررسی قرار گرفت مشخص شد که تمامی سؤالات روایی مناسبی دارند. در نهایت نتایج حاصل از تحلیل داده ها نشان داد که: تجربه مشتریان بر وفاداری رفتاری، نگرشی و سهم خرید مشتریان تأثیر دارد.

واژگان کلیدی: تجربه مشتری، وفاداری رفتاری، وفاداری نگرشی، سهم خرید.

توضیحات مربوط به نویسنده اول Corresponding author: Masoumeh Adabi

Email: Adabi_y@yahoo.com