



بررسی عوامل تأثیرگذار بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر (مورد مطالعه: داروخانه- های استان بوشهر)

محمدعلی معمار^۱، اسمعیل کمالی راد^۲

۱- کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، مؤسسه آموزش عالی خرد، بوشهر

۲- استادیار، مدیریت منابع انسانی، مؤسسه آموزش عالی خرد، بوشهر

چکیده

هدف این پژوهش، بررسی عوامل تأثیرگذار بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر می‌باشد. با بررسی پیشینه پژوهش، عوامل رضایت از فروشنده (شرکت دارویی)، اعتماد به فروشنده (شرکت دارویی)، تعهد فروشنده (شرکت دارویی)، استراتژی‌های ترفیع محصول توسط فروشنده (شرکت دارویی)، تصویر درک شده از فروشنده (شرکت دارویی)، و کیفیت درک شده از عناصر تعاملی خدمت جهت سنجش وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر مدنظر قرار گرفتند و بر اساس آن مدل مفهومی پژوهش طراحی گردید. این پژوهش از نظر هدف در زمره تحقیقات کاربردی، براساس روش گردآوری داده‌ها توصیفی و از نوع پیمایشی-تحلیلی و ماهیت داده‌ها، از نوع پژوهش کمی می‌باشد. جامعه آماری پژوهش، مسئولین داروخانه‌های دولتی (علوم پزشکی، تأمین اجتماعی، نیروهای مسلح، هلال احمر و سایر شامل ادارات خاص مانند شرکت نفت و زندان) و خصوصی استان بوشهر می‌باشند. تعداد داروخانه‌های دولتی در سطح استان بوشهر ۴۰ و تعداد داروخانه‌های خصوصی ۹۰ می‌باشد که با روش نمونه‌گیری تصادفی، حجم نمونه ۹۷ نفر انتخاب شد. پس از طراحی پرسشنامه با بهره‌گیری از نظر استاد راهنما و متخصصین، داده‌های مورد نیاز جمع‌آوری شد و با نرم‌افزار SmartPLS.2 اعتبارسنجی مدل مورد بررسی قرار گرفت. نتایج پژوهش نشان داد که عوامل رضایت از فروشنده (شرکت دارویی)، اعتماد به فروشنده (شرکت دارویی)، تعهد فروشنده (شرکت دارویی)، استراتژی‌های ترفیع محصول توسط فروشنده (شرکت دارویی)، تصویر درک شده از فروشنده (شرکت دارویی) و کیفیت درک شده از عناصر تعاملی خدمت بر وفاداری مشتریان دارویی استان بوشهر تأثیر مثبت (مستقیم) و معناداری دارند.

واژگان کلیدی: وفاداری مشتری، شرکت دارویی، رضایت از فروشنده، تعهد فروشنده