

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات شرکتهای بیمه بر قصد خرید بیمه نامه: نقش میانجی نگرش و اعتماد (مطالعه موردی: مشتریان شرکتهای بیمه در شهر همدان)

محل انتشار:

همایش ملی پژوهش های کاربردی علوم های فنی مهندسی و مدیریتی در عرصه دانشگاه، صنعت و مدیریت ایران (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

محمدعظیم خدایاری - استادیار گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی ملایر

افسانه دادوند - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه آزاد اسلامی ملایر (نویسنده مسئول)

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر سعی نموده است با ارائه یک مدل مفهومی، تاثیر کیفیت خدمات بر قصد خرید بیمه نامه را در میان بیمه گذاران شرکتهای بیمه در شهر همدان مورد بررسی قرار دهد. از این رو ابتدا مدل مفهومی تحقیق با استفاده از تحقیقات پیشین طراحی شد و سپس داده هایی با استفاده از پرسشنامه از 385 نفر از بیمه گذاران در شهر همدان جمع آوری شد. نتایج تحلیل داده ها و آزمون فرضیات با روش معادلات ساختاری نشان داد که کیفیت خدمات تاثیر مثبت و معناداری بر قصد خرید بیمه نامه دارد. همچنین تاثیر کیفیت خدمات بر اعتماد و نگرش بیمه گذاران نیز مثبت و معنادار بود. اعتماد و نگرش بیمه گذاران نیز تاثیر مثبت و معناداری بر قصد خرید بیمه نامه توسط آنان داشت. در نهایت نیز با توجه به نتایج بدست آمده از آزمون فرضیات تحقیق اقدام به ارائه پیشنهاداتی جهت بهبود و بکارگیری هر چه بهتر کیفیت خدمات در شرکتهای بیمه شد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، قصد خرید، بیمه نامه، شرکتهای بیمه، شهر همدان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/458293>

