

عنوان پایان‌نامه: بررسی عوامل موثر بر تمایل مشتری به خرید مجدد بیمه بدنه اتومبیل (مطالعه موردی: شرکتهای بیمه

شهر قزوین)

استاد راهنما: دکتر فریده حق شناس کاشانی

استاد مشاور: دکتر حمیدرضا سعید نیا

دانشجو: وحیده فرشیدنیا

چکیده: امروزه سازمانها به این باور رسیده اند که تنها با تکرار خرید مشتری است که می توانند به سود آوری خود در دراز مدت امیدوار باشند. در گذشته بنگاه های اقتصادی در اندیشه فروش بیشتر و کسب سود بیشتر بودند اما امروزه در صورتی فروش بیشتر توجیه دارد که این فروش از طریق مشتریان کمتری صورت گرفته باشد.

این تحقیق با هدف بررسی عوامل موثر بر تمایل مشتری به خرید مجدد بیمه بدنه اتومبیل در شهر قزوین انجام گرفته است. جامعه آماری مورد نظر شرکتهای بیمه شهر قزوین می باشند که در بیمه بدنه اتومبیل فعالیت دارند و به دلیل نامحدود بودن جامعه، از روش نمونه گیری تصادفی سیستماتیک برای بررسی استفاده شده است.

روش تحقیق توصیفی- پیمایشی و ابزار گردآوری داده ها پرسشنامه می باشد که شامل ۳۱ سوال (۴ سوال در خصوص مسائل شناختی و ۲۷ سوال در خصوص متغیر های وابسته و مستقل) است. پایایی پرسشنامه از روش دقیق فیشر ۰,۵۳ بدست آمده است. برای محاسبه این ضریب از excel استفاده گردید. روش آماری مورد استفاده برای بررسی روایی سوالات با استفاده از تحلیل عاملی اکتشافی و حذف سوالات دارای بار عاملی کم و برای بررسی اثرات بین متغیرهای تحقیق با استفاده از چي دو کارل پیرسن و مقدار این تاثیر با استفاده از آزمون مدل معادلات ساختاری (تحلیل مسیر) می باشد. هدف اصلی در این آزمون ها بررسی وجود یا عدم وجود رابطه معنادار و تاثیر بین متغیرهای مستقل و وابسته تحقیق در قالب فرضیات ارائه شده می باشد.

بر اساس نتایج حاصل از این تحقیق، رضایت مشتری و اولویت نام تجاری به طور مستقیم بر قصد خرید مجدد تاثیر دارد، کیفیت درک شده چه به صورت مستقیم و چه به صورت غیر مستقیم توانایی تاثیر گذاری بر قصد خرید مجدد را ندارد و سایر عوامل موجود در مدل به طور غیر مستقیم بر قصد خرید مجدد تاثیر می گذارند.