

## بررسی اثر موسیقی بر رفتار خرید مشتریان (مورد مطالعه: فروشگاه های زنجیره ای رفاه مشهد)

دکتر مینو افشانی

استادیار گروه مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم نظامی قوچان، ایران. (نویسنده مسئول)

Minoo.afshani@gmail.com

میلاذ اسلامیان

کارشناسی ارشد مدیریت، موسسه آموزش عالی حکیم نظامی قوچان، ایران.

Miladeslamin.m@gmail.com

شماره ۳۰، پاییز ۱۳۹۹ (جلد دوم) / صص ۵۵-۶۷  
چشم انداز حسابداری و مدیریت (دوره سوم)

### چکیده

امروزه موسیقی یکی از عوامل مهم و تاثیرگذار در زندگی افراد می باشد و شاهد استفاده از آن در محیط های تجاری، فروشگاه های زنجیره ای، مراکز خرید، رستوران ها و سایر مراکز عمومی نیز می باشیم. استفاده از موسیقی می تواند در فضای رقابتی امروز به عنوان عاملی موثر در جهت جذب و نگهداری مشتری تأثیر بسزایی داشته باشد. بنابراین، این پژوهش با هدف بررسی نقش موسیقی بر رفتار خرید مشتریان در فروشگاه های زنجیره ای رفاه انجام شده است. این تحقیق به لحاظ روش جز تحقیقات پیمایشی و از لحاظ هدف جز تحقیقات کاربردی می باشد. داده ها با استفاده از پرسشنامه از بین مشتریان فروشگاه های زنجیره ای رفاه که به روش تصادفی طبقه ای انتخاب شدند، جمع آوری شد. روایی پرسشنامه با استفاده از نظر اساتید و پایایی آن نیز از طریق آلفای کرونباخ محاسبه شد؛ که ضریب بالای ۰,۷ برای تمامی متغیرها پایایی ابزار را تایید کرد. به منظور تجزیه تحلیل داده ها از روش معادلات ساختاری و نرم افزار PLS استفاده شد. نتایج نشان می دهد که تمام مولفه های در نظر گرفته شده از موسیقی پس زمینه (شامل سرعت، میزان صدا و سبک موسیقی) بر رفتار خرید مشتریان اثر معنی داری دارد.

**واژگان کلیدی:** موسیقی، رفتار خرید مشتریان، فروشگاه های زنجیره ای، قصد خرید.

### مقدمه

مدیران امروز می بایست در صدد خلق تجربیات مثبت برای مشتریان خود هم قبل و هم بعد از ارائه کالا و خدمات خود باشند در صنعت خرده فروشی مشتریان پیش از استفاده از اقلام خریداری شده با محیط فروشگاه سرو کار دارند و تجربه مشتری در محیط فروشگاه خلق میشود. در نتیجه باید تاکید بیشتری به متغیرهای این محیط مبذول داشت در حقیقت عوامل تشکیل دهنده یک خرده فروشی بر هیجانهای مشتریان احساس مثبت یا منفی ایجاد میکند و این همان تجربه احساسی مشتری در فضای فروشگاه است و تجربیات مثبت در نهایت منجر به رضایت خواهد شد. براین اساس می توان گفت چالش اصلی خرده فروشان، امروز، ایجاد حفظ فضایی جذاب است