

بررسی تأثیر کیفیت خدمات آفلاین، کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت الکترونیکی، تعهد و اعتماد بر وفاداری الکترونیکی (مورد مطالعه: کاربران سامانه دیوار)

حبیب اله دانایی^۱، مرسته هاشمی^{۲*}

۱. دانشیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور تهران

danaei@phd.pnu.ac.ir

۲. دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت کسب و کار، دانشگاه پیام نور تهران غرب (نویسنده مسئول)

mersedeh79@yahoo.com

چکیده

هدف از این تحقیق بررسی تأثیر کیفیت خدمات آفلاین، کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت الکترونیکی، تعهد و اعتماد بر وفاداری الکترونیکی کاربران سامانه دیوار است. جامعه آماری تحقیق شامل کاربران سامانه دیوار در سال ۱۳۹۷ بوده و تعداد آنها نامحدود می‌باشد که با روش تصادفی ساده تعداد ۳۸۴ نفر به عنوان نمونه انتخاب شدند. تحقیق حاضر از نظر هدف، کاربردی و از نظر نحوه گردآوری اطلاعات، توصیفی - همبستگی است. بر حسب روش تحقیق و نوع داده‌های مورد نیاز در این پژوهش، ابزار مورد استفاده، پرسشنامه استاندارد می‌باشد. برای اندازه‌گیری پایایی پرسشنامه از روش آلفای کرونباخ استفاده شد که مقدار آن برابر ۰/۸۷۱ به دست آمد. براساس نتایج به دست آمده در مورد هر یک از مقیاس‌های مورد استفاده در سطح اطمینان ۰/۵، مقدار آماره t-value بزرگتر از ۱/۹۶ می‌باشد که نشان می‌دهد همبستگی مشاهده شده در تمامی فرضیه‌های تحقیق معنادار می‌باشد.

واژگان کلیدی: کیفیت خدمات آفلاین، کیفیت خدمات الکترونیکی، رضایت الکترونیکی، تعهد، اعتماد.