

بررسی میزان وفاداری بیمه گذاران سازمان بیمه سلامت با تبیین تاثیر رضایت و ارزش درک شده توسط بیمه گذاران

علیرضا حبیبی^۱، رضا اسدالهی علوی^۲

^۱ استادیار دانشگاه آزاد اسلامی ورامین

^۲ کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی دانشگاه آزاد اسلامی ورامین (نویسنده مسئول)

rezaalavi۶۵@yahoo.com

چکیده

پژوهش حاضر با هدف بررسی تعیین عوامل موثر بر وفاداری بیمه گذاران سازمان بیمه سلامت به روش توصیفی از نوع پیمایشی سال ۱۳۹۸ وفاداری، بیمه گذاران، کیفیت خدمات، رضایت درک شده بیمه سلامت انجام شد. جامعه آماری این پژوهش مشتریان بیمه سلامت در شهر تهران است. نمونه تحقیق بر اساس فرمول حجم جامعه نامحدود در سطح اطمینان ۹۵ درصد برابر با ۴۰۰ برآورد گردید. در این پژوهش از روش نمونه گیری در دسترس استفاده شده است. ابزار پژوهش پرسشنامه استاندارد که دارای چهار بعد و ۳۱ گویه می باشد است. روایی صوری پرسشنامه ها با استفاده از نظرات استاد راهنما و اساتید گروه و تعدادی از اعضای جامعه آماری تایید شده است. پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ ۰/۸۱۹۱ تعیین گردید که نشان دهنده پایایی مناسب ابزار اندازه گیری بود. پس از جمع آوری داده ها، تجزیه و تحلیل آن ها در دو سطح توصیفی و استنباطی با استفاده از نرم افزار SPSS و lisrel انجام شد. نتایج نشان می دهد تاثیر مستقیم کیفیت خدمات روی رضایت درک شده بیمه گذاران مثبت و معنی دار ($T_{8/71} = \beta$)، $\beta = 69/0$ بوده و فرضیه اول تحقیق پذیرفته می شود. تاثیر مستقیم کیفیت خدمات روی ارزش درک شده بیمه گذاران مثبت و معنی دار ($T_{35/7} = \beta$)، $\beta = 84/0$ بوده و فرضیه دوم تحقیق پذیرفته می شود. اثر مستقیم رضایت درک شده بیمه گذاران روی وفاداری مشتری مثبت و معنی دار بود ($T_{2/49} = \beta$)، $\beta = 31/0$ و فرضیه سوم تحقیق پذیرفته می شود. اثر مستقیم ارزش درک شده روی وفاداری مشتری مثبت و معنی دار بود ($T_{3/36} = \beta$)، $\beta = 66/0$ و فرضیه چهارم تحقیق پذیرفته می شود.

واژه های کلیدی: وفاداری، بیمه گذاران، کیفیت خدمات، رضایت درک شده، بیمه سلامت