

## عنوان مقاله:

ارزیابی نقش واسطه ای رقابت پذیری زنجیره تامین در تاثیر بهبود کیفیت محصولات و خدمات به مشتریان بر وفاداری مشتریان در شرکت داروپخش

## محل انتشار:

کنفرانس سالانه پارادایم های نوین مدیریت در حوزه هوشمندی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 11

## نویسندگان:

صدرا نوحه خوان - گروه مدیریت، واحد عجبشیر، دانشگاه آزاد اسلامی واحد عجبشیر

جعفر بیک زاد - گروه مدیریت، واحد بناب، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

## خلاصه مقاله:

هدف کلی تحقیق حاضر ارزیابی نقش واسطه ای رقابت پذیری زنجیره تامین در تاثیر بهبود کیفیت محصولات و خدمات به مشتریان بر وفاداری مشتریان در شرکت داروپخش می باشد. برای این منظور رقابت پذیری زنجیره تامین بر اساس نظریه دکتر صفوی و کیفیت محصولات و خدمات بر اساس نظریه پاراسورامان و همکاران و وفاداری مشتریان بر اساس نظریه آلبرت کاروانا (2002) تعریف و در این راستا چهار فرضیه اصلی تنظیم گردیده است. جامعه آماری تحقیق حاضر عبارت است از 100 مشتریان برتر شرکت داروپخش در سطح شهرستان تبریز می باشد. حجم نمونه آماری با استفاده از رابطه کوکران 79 نفر برآورد شده است. و به روش نمونه گیری تصادفی ساده انتخاب شده است. ابزار جمع آوری اطلاعات سه پرسشنامه: پرسشنامه رقابت پذیری زنجیره تامین و پرسشنامه بهبود کیفیت و خدمات و پرسشنامه وفاداری مشتریان می باشد که پس از سنجش و روایی و پایایی و اطمینان از آن، در اختیار نمونه آماری قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده های آماری از روش های آماری توصیفی و استنباطی استفاده شده است. بدین ترتیب که برای طبقه بندی، تلخیص و توصیف داده های آماری از روش آمار توصیفی و در سطح استنباطی برای آزمون فرضیه های تحقیق از آزمونهای معادلات ساختاری استفاده گردیده است. نتایج حاصل بیانگر آن است که بهبود کیفیت محصولات و خدمات به مشتریان بر وفاداری مشتریان در شرکت داروپخش تاثیر مستقیم و با توجه به نقش میانجی گری رقابت پذیری زنجیره تامین، بهبود کیفیت محصولات و خدمات به مشتریان بر وفاداری مشتریان تاثیر غیر مستقیم دارد.

## کلمات کلیدی:

رقابت پذیری زنجیره تامین، بهبود کیفیت محصولات و خدمات، وفاداری مشتریان

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/637496>

