



موسسه آموزش عالی غیرانتفاعی تاکستان

پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد "M.A" رشته مدیریت بازرگانی

عنوان

تأثیر حمایت اجتماعی بر رضایت مشتری و رفتار شهروندی در جوامع برند آنلاین

استاد راهنما

دکتر آرش حاج کریمی

دکتر سعید محمدلو

استاد مشاور

دکتر الیاس شیوانیان

نگارش

حمید رضا دانش

تابستان ۱۳۹۷

چکیده

هدف پژوهش حاضر بررسی تأثیر حمایت اجتماعی بر رضایت مشتری و رفتار شهروندی در جوامع برند آنلاین می‌باشد که برای این منظور ۶۵ فرضیه طراحی گردید؛ جامعه آماری این پژوهش را تعداد ۳۸۴ نفر از مشتریان اسنپ تشکیل داد؛ که برای جمع‌آوری اطلاعات از پرسشنامه زو و همکاران (۲۰۱۶) استفاده شد که با توجه به نرمال بودن متغیرها از تحلیل عاملی و تحلیل مسیر با نرم‌افزار ایموس انجام گردید، نتایج نشان داد رضایت مشتری بر ارائه بازخورد به شرکت تأثیر مثبت دارد. رضایت مشتری بر پیشنهادات مشتری شرکت تأثیر مثبت دارد. رضایت مشتری بر کمک کردن به مشتریان دیگر شرکت تأثیر مثبت دارد. حمایت اطلاعاتی بر رضایت مشتری شرکت تأثیر مثبت دارد. حمایت هیجانی بر رضایت مشتری شرکت تأثیر مثبت دارد.

کلید واژگان: رفتار شهروندی، کمک کردن به مشتریان دیگر، رضایت مشتری، حمایت اطلاعاتی، حمایت هیجانی

Abstract

The purpose of the present study was to investigate the effect of social support on customer satisfaction and citizenship behavior in online brand communities. For this purpose, 5 hypotheses were designed. The statistical population of this study consisted of 384 of the Snap customers; Zoo et al. (2016) questionnaire was used which according to the normalities of the variables, factor analysis and path analysis were performed by the software of Emus. The results showed that customer satisfaction has positive effect on providing feedback to the company. Customer satisfaction on the company's customer offers It has a positive impact. Customer satisfaction has a positive impact on helping other customers of the company. Information support has a positive effect on customer satisfaction. Emergency support has a positive effect on customer satisfaction.

Keywords: Citizenship Behavior, Assist to Other Customers, Customer Satisfaction, Information Support, Emotional Support



Takestan Higher Education Institute

Dissertation submitted to graduate studies office in partial Fulfillment of the
requirement for the degree of Master of Arts In Management

Title

TASIR HEMAYAT EJTEMAIY BAR REZAYAT MOSHTARI VA
RAFTAR SHAHRVANDI DAR JAVAME E BERANDE ONLINE

Supervisor

Arash haj karimi

Dr. Saeed mohammad lou

Advisor

Dr. Elyas shivanian

Writing

Hamidreza danesh

Summer 2018

