

تأثیر ارزش برند و کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان

تالیف:

محبوبه نظری

www.ketab.ir

سرشناسه: نظری، محبوبه، ۱۳۷۰-

عنوان و نام پدیدآور: تاثیر ارزش برند و کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان / مولف محبوبه نظری.

مشخصات نشر: تهران: انتشارات ماهواره، ۱۳۹۸. - مشخصات ظاهری: ۱۲۰ ص. - شابک: ۶-۶۷۵-۴۵۹-۶۰۰-

۹۷۸- وضعیت فهرست نویسی: فیبا- موضوع: برندسازی (بازاریابی)- موضوع: (Branding Marketing)-

موضوع: مارک گرایی - Brand loyalty - مشتریان دائمی - Customer loyalty - مشتری شناسی -

Customer relations - موضوع: مصرف کنندگان - رضایت - Consumer satisfaction - رده بندی

کنگره: HF۵۴۱۵/۱۲۵۵- رده بندی دیویی: ۶۵۸/۸۲۷- شماره کتابشناسی ملی: ۵۹۱۳۸۳۱

تاثیر ارزش برند و کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان

تالیف: محبوبه نظری

ناشر مجوز: تهران، ماهواره

نوبت چاپ: اول، ۱۳۹۸

شابک: ۶-۶۷۵-۴۵۹-۶۰۰-۹۷۸

نام کتاب: احسان طیبی

سیت: ۱۵۰۰ رومان

تیراژ: ۵۰ جلد

آماده سازی و چاپ: موسسه پژوهشی هدف

تماس با انتشارات:

تهران، ۰۲۱۳۳۷۰۱۳۹۹ - ۰۹۱۹۰۶۲۱۴۱۸ - mah.keh.ub@gmail.com

مسئولیت صحت مطالب و پاسخگویی به شکایات های حقوق مادی و معنوی چاپ بر عهده معارف است.

کلیه حقوق برای مولف محفوظ است.

ماده ۲۳ قانون حمایت از مولفان و مصنفان - هر کس تمام یا قسمتی از اثر دیگری را که مورد حمایت این قانون است به نام خود یا به نام پدید آورنده بدون اجازه او و یا عالماً عامداً به شخص دیگری غیر از پدید آورنده نشر یا پخش یا عرضه کند به حبس تادیبی از شش ماه تا سه سال محکوم خواهد شد.

فهرست مطالب

صفحه	عنوان
۱	فصل ۱: اصول و کلیات
۲	۱-۱ مقدمه
۵	۲-۱ اهمیت و ضرورت نگارش کتاب
۷	۳-۱ مدل مفهومی پژوهش
۹	۴-۱ تعریف و رده ها از اصطلاحات فنی و تخصصی (به صورت مفهومی و عملیاتی)
۱۱	فصل ۲: مطالعات اولیه
۱۲	۱-۲ مقدمه
۱۲	۲-۲ ادبیات موضوع (مبانی نظری)
۱۷	۳-۲ متغیرهای تشکیل دهنده پژوهش
۳۱	۴-۲ مورد مطالعه
۳۴	۵-۲ پیشینه مطالعات کتاب
۵۳	۶-۲ جمع بندی
۵۵	فصل ۳: ابزار و روش ها
۵۶	۱-۳ مقدمه
۵۶	۲-۳ روش تحقیق
۵۷	۳-۳ جامعه آماری
۵۸	۴-۳ قلمرو پژوهش
۵۸	۵-۳ حجم نمونه
۵۹	۶-۳ روش گردآوری اطلاعات
۶۰	۷-۳ تعیین روایی (اعتبار) پرسشنامه
۶۰	۸-۳ پایایی (اعتماد پذیری) پرسشنامه
۶۱	۹-۳ روش ها و ابزار تجزیه و تحلیل داده ها

۶۲	۳-۱۰ شاخص‌های مربوط به متغیرهای تحقیق و سؤالات مرتبط در پرسشنامه
۶۳	۳-۱۱ روش تجزیه و تحلیل اطلاعات
۶۴	۳-۱۲ جمع‌بندی
۶۵	فصل ۴: تجزیه و تحلیل داده‌ها
۶۶	۴-۱. مقدمه
۶۶	۴-۲. آمار توصیفی
۷۳	۴-۳. بررسی نرمال بودن متغیرها
۷۴	۴-۵. آزمون فرضیات پژوهش
۸۴	۴-۶. بررسی کیفیت ابزار اندازه‌گیری و مدل ساختاری
۸۵	۴-۷. شاخص برازش مدل
۸۶	۴-۸. نتیجه‌گیری
۸۷	فصل ۵: نتیجه‌گیری
۸۸	۵-۱ مقدمه
۸۸	۵-۲ مرور نتایج حاصل از آزمون فرضیه
۹۰	۵-۳ مقایسه با تحقیقات گذشته
۹۷	۵-۴ مقایسه با تحقیقات گذشته
۹۹	ضمایم و پیوستها
۱۱۱	منابع و مآخذ