

营销与服务

基于多维视角的工业服务市场服务质量对客户行为意向的影响研究

许月恒,张明立,唐塞丽

北京航空航天大学经济与管理学院

摘要: 为了从多维视角研究工业服务市场服务质量对客户行为意向的直接影响, 建立了一个反映服务质量的不同维度对各个行为意向产生直接影响的概念模型。然后, 对工业品物流服务行业客户进行问卷调查, 运用统计软件 SmartPLS 2.0和结构方程模型方法展开实证研究。结果表明, 在工业服务市场, 服务质量的硬件环境质量、技术质量和功能质量均对客户重购意向和传播积极的口碑有直接的正向影响, 其中影响最为显著的是硬件环境质量, 其次是技术质量, 最小的是功能质量。

关键词: 工业服务 服务质量 客户行为意向

Impact of Service Quality on Customer Behavioral Intentions in Industrial Services: A Multi dimensional Perspective

XU Yueheng,ZHANG Mingli,TANG Saili

Beijing University of Aeronautics and Astronautics, Beijing, China

Abstract: The study aims to explore the direct impact of industrial service quality on customer behavioral intentions from multi dimensional perspective. Firstly, a conceptual framework that reflects the direct impact of different dimensions of service quality on each customer behavioral intentions is developed. Then, data is collected by questionnaire survey of buyers in industrial logistics and analyzed by software SmartPLS2.0 and structural equation modeling. The results show that in industrial services context, all three dimensions of service quality have significant and positive impacts on customers' repurchasing intentions and WoM, among which hardware quality, which is followed by technical quality, has the strongest impact, while functional quality has the minimal one. The study has implications for industrial services companies on how to maintain customer relationships by enhancing service quality management.

Keywords: industrial services service quality customer behavioral intentions

收稿日期 2011-10-26 修回日期 网络版发布日期

DOI:

基金项目:

国家自然科学基金资助项目(70972002); 广义虚拟经济研究专项资助项目(GX2011 1003(Y))

通讯作者: 许月恒(1985~), 男, 山东聊城人。北京航空航天大学(北京市 100191) 经济与管理学院博士研究生。研究方向为市场营销。

作者简介:

作者Email: xuyueheng2011@126.com

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 杜建刚, 范秀成, 冯天俊. 动态营销范式下中国服务业顾客满意形成机制研究[J]. 管理学报, 2009,6(11): 1541-
2. 马士华, 谭勇, 龚凤美. 工业企业物流能力与供应链绩效关系的实证研究[J]. 管理学报, 2007,4(4): 493-
3. 张龙, 鲁耀斌, 乔永忠. 移动服务质量的多维多层尺度测量模型构建[J]. 管理学报, 2009,6(6): 722-
4. 郑兵, 董大海, 金玉芳. 国外物流服务质量研究述评[J]. 管理学报, 2007,4(3): 373-
5. 郭国庆, 孟捷. 非营利机构服务质量传递系统的过滤模型[J]. 管理学报, 2006,3(1): 24-
6. 郭国庆, 孟捷, 寇小萱. 非营利机构服务质量感知放大效应分析[J]. 管理学报, 2005,2(2): 206-
7. 张涑贤, 苏秦, 宋永涛, 崔艳武. B2B下服务质量对关系质量的影响研究[J]. 管理学报, 2010,7(10): 1514-

扩展功能

本文信息

Supporting info

PDF(1288KB)

[HTML全文]

参考文献[PDF]

参考文献

服务与反馈

把本文推荐给朋友

加入我的书架

加入引用管理器

引用本文

Email Alert

文章反馈

浏览反馈信息

本文关键词相关文章

工业服务

服务质量

客户行为意向

本文作者相关文章

PubMed

8. 赵晓煜, 曹忠鹏, 张昊. 顾客之间的感知相容性与其行为意向的关系研究 [J]. 管理学报, 2012,9(6): 890-

9. 杜兰英, 赵芬芬, 侯俊东. 基于感知视角的非营利组织服务质量、捐赠效用对个人捐赠意愿影响研究[J]. 管理学报, 2012,9(1): 89-

文章评论

反馈人	<input type="text"/>	邮箱地址	<input type="text"/>
反馈标题	<input type="text"/>	验证码	<input type="text" value="4332"/>