

营销与服务

关系利益在零售业忠诚计划和 顾客忠诚中的中介效应研究

唐塞丽, 张明立, 许月恒

北京航空航天大学经济管理学院

摘要:

以零售业为背景, 分析了忠诚计划对顾客忠诚的影响, 并从顾客的角度引入关系利益这一中介变量; 运用结构方程模型验证了忠诚计划不仅对行为忠诚具有直接的正向影响, 还能够通过增加顾客从零售商与顾客的关系中获得的信任利益、社会利益和特殊待遇利益, 有效提升顾客的行为忠诚和情感忠诚。实证研究表明, 信任利益在提升顾客忠诚方面的作用最为显著, 社会利益次之。

关键词: 忠诚计划 关系利益 顾客忠诚

The Mediating Effect of Relational Benefits on Retailer Loyalty Programs towards Customer Loyalty

TANG Sai-Li, ZHANG Ming-Li, XU Yue-Heng

Beihang University, Beijing, China

Abstract:

This paper proposes a conceptual framework that utilizes the construct of relational benefits to explain the link between loyalty programs and customer loyalty in retail context. The framework posits that loyalty programs not only has the direct positive impact on behavioral loyalty, but also has indirect positive impact on behavioral and affective loyalty through confidence, social and special treatment benefits derived from the long term relationship between retailers and their customers. The results show that the role of confidence benefits played in promoting customer loyalty is the most significant, followed closely by social benefits, which has certain reference for retailers to design effective loyalty programs.

Keywords: loyalty program relational benefits customer loyalty

收稿日期 2011-06-02 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); 中国航空工业集团公司广义虚拟经济研究专项资助项目(GX20111003(Y))

通讯作者: 唐塞丽(1981~), 女, 山东济宁人。北京航空航天大学(北京市 100191)经济管理学院博士研究生。研究方向为市场影响。

作者简介:

作者Email: tangsaili@126.com

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 万映红, 程佳. 对不同类型顾客忠诚意愿的影响因素及其强度差异研究[J]. 管理学报, 2009,6(12): 1670-
2. 宋晓兵, 董大海. 互联网环境下关系价值对顾客忠诚的影响研究[J]. 管理学报, 2009,6(7): 944-
3. 金立印. 服务转换成本对顾客忠诚的影响——满意度与替代者吸引力的调节效应[J]. 管理学报, 2008,5(6):

扩展功能

本文信息

- ▶ Supporting info
- ▶ PDF(226KB)
- ▶ [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

- ▶ 忠诚计划
- ▶ 关系利益
- ▶ 顾客忠诚

本文作者相关文章

- ▶ 唐塞丽
- ▶ 张明立
- ▶ 许月恒

PubMed

- ▶ Article by Tang, S. L.
- ▶ Article by Zhang, M. L.
- ▶ Article by Xu, Y. H.

## 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"/> 2347