

营销与服务

物流服务业服务品牌对客户关系感知的影响研究

许月恒, 张明立, 任淑霞

北京航空航天大学经济与管理学院

摘要: 从实证角度研究了物流服务业品牌对客户关系感知的影响。构建了包括专业技能、企业声誉、企业承诺和沟通4个要素的物流服务品牌概念模型, 通过对物流行业的客户进行问卷调查, 运用结构方程模型展开实证研究。研究结果显示, 声誉对质量感知有显著影响, 专业技能和承诺对客户信任有显著影响, 沟通对质量感知和客户信任均具有显著影响。

关键词: 物流服务 物流服务品牌 关系质量 关系满意

An Empirical Study on Impact of Logistics Services Brand on Customers' Relationship Quality Perception

XU Yueheng, ZHANG Mingli, REN Shuxia

Beijing University of Aeronautics and Astronautics, Beijing, China

Abstract: The study aims to empirically explore the influence of logistics services brand on customers' perceptions toward the two parties' relationships. It develops a conceptual framework firstly for logistics services brand which includes expertise, corporate reputation, corporate promise and communication as its construct elements. Data was collected through using questionnaire survey of buyers in logistics services and analyzed through using structural equation modeling. The results show that corporate reputation has significant effect on quality perception while expertise and corporate promise has positive and significant impact on customer trust. The results also show that communication has significant and positive impact on both quality perception and customer trust.

Keywords: logistic services logistic services brand relationship quality relationship satisfaction

收稿日期 2011-07-14 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)

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: yuehengxu@126.com

参考文献:

本刊中的类似文章

1. 张德海, 邵培基, 刘德文. 面向物流服务供应链的商业智能系统设计[J]. 管理学报, 2007,4(3): 288-
2. 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-
3. 秦仪. IT外包关系质量研究[J]. 管理学报, 2006,3(6): 669-
4. 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-
5. 党兴华, 查博. 知识权力对技术创新网络治理绩效的影响研究[J]. 管理学报, 2011,8(8): 1183-
6. 王震, 孙健敏. 领导-成员交换关系质量和差异化对团队的影响[J]. 管理学报, 2013,10(2): 219-

文章评论

扩展功能

本文信息

- ▶ Supporting info
- ▶ PDF(1309KB)
- ▶ [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

- ▶ 物流服务
- ▶ 物流服务品牌
- ▶ 关系质量
- ▶ 关系满意

本文作者相关文章

PubMed

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"/> 6092