

本期目录 | 下期目录 | 过刊浏览 | 高级检索
页] [关闭]

[打印本

营销与服务

基于公平视角的网络环境下服务补救 对顾客忠诚的作用机理研究

阎俊,胡少龙,常亚平

1. 华中科技大学管理学院; 2. 湖北省荆州市荆州区地方税务局

摘要:

以公平理论为基础,对在线环境下服务补救对顾客忠诚的影响机制进行了实证研究。研究发现:在线环境下,服务补救行为可以归纳为解释、沟通、制度、反馈和赔偿5个维度,其中解释和沟通通过交互公平正向影响顾客忠诚,制度和反馈通过程序公平正向影响顾客忠诚,赔偿通过结果公平正向影响顾客忠诚。

关键词: 服务补救 公平理论 顾客忠诚

An Empirical Study on the Impact of Mechanism of Service Recovery on Customer Loyalty in Network Environment

YAN Jun,HU Shaolong,CHANG Yaping

1. Huazhong University of Science & Technology, Wuhan, China; 2. Jingzhou, Hubei Province Local Taxation, Jingzhou, Hubei, China

Abstract:

Using factor analysis and regression analysis, this paper conducts an empirical analysis on the relationship between online service recovery and customer loyalty, and a model is built to analyze this relationship on the basis of justice theory. The study proves that service recovery is consisted of five dimensions: explanation, communication, system, feedback and compensation in e business. Service recovery has important influence on customer perceived justice and customer loyalty.

Keywords: service recovery justice theory customer loyalty

收稿日期 2011-05-24 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(71072032)

通讯作者:常亚平(1963~),男,湖北武汉人。华中科技大学(武汉市430074)管理学院教授、博士研究生导师,博士。研究方向为战略管理、营销管理和服务管理。

作者简介:

作者Email: cypnew@163.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,

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

- 服务补救
- 公平理论
- 顾客忠诚

本文作者相关文章

PubMed

2008,5(6): 912-

4. 徐彪, 张骁, 张珣. 品牌来源国对顾客忠诚和感知质量的影响机制[J]. 管理学报, 2012,9(8): 1183-

5. 唐塞丽, 张明立, 许月恒. 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[J]. 管理学报, 2012,9(3): 421-

