

基于PLS-SEM模型的民航客户忠诚度研究

凌元辰¹, 曹力¹, 白京²

- 1. 南京航空航天大学民航学院, 江苏南京210016;
- 2. 民用航空局安全技术中心运输管理室, 北京100028

A Study of Civil Aviation Customer Loyalty Based on PLS-SEM

LING Yuan-chen¹, CAO Li¹, BAI Jing²

- 1. College of Civil Aviation, Nanjing University of Aeronautics & Astronautics, Nanjing 210016, China;
- 2. Transportation Administration of CAST, Beijing 100028, China

- 摘要
- 参考文献
- 相关文章

Download: PDF (0KB) HTML (1KB) Export: BibTeX or EndNote (RIS) Supporting Info

摘要 如何最大限度的保留老客户是影响民航企业未来发展的非常重要的问题,各国航空公司非常重视提高客户忠诚度的研究。研究影响客户忠诚度的因素,对于提高航空公司服务水平有着重要作用。本文运用PLS-SEM(Partial Least Square-Structural Equation Model)方法,建立了客户忠诚度评价模型;结合实际采样数据,通过忠诚度指标因子定量分析了各变量对客户忠诚度的影响,为民航企业提高客户忠诚度的研究提供了新途径。研究表明,影响民航企业忠诚度的因素依次是安全、企业形象和感知质量。

关键词: 结构方程模型 偏最小二乘法 客户满意度 客户忠诚度

Abstract: Keeping the old customer is so important for the civil aviation corporation development that all corporations pay a lot of attention.The influencing factors of customer loyalty can help to improve the civil aviation corporation service level.Based on Partial Least Square-Structural Equation Model(PLS-SEM),the paper proposes a Civil Aviation Customer Loyalty Model (CACLM).The influence on customer loyal ty of different variables iss analyzed through loyalty indexes by the practical collecting data.It provided a way to test customer loyalty efficiently so that the service level could be improved.The research results shows that safety,corporation image andperceived quality are the first three factors affecting the customer loyalty.

收稿日期: 2008-09-24;

基金资助:

民航安全技术中心运输室资助项目

作者简介: 凌元辰(1984-),男(汉族),江苏苏州人,南京航空航天大学民航学院,研究方向: 民航旅客满意度忠诚度研究

引用本文:

凌元辰, 曹力, 白京 .基于PLS-SEM模型的民航客户忠诚度研究[J] 中国管理科学, 2009,V17(2): 140-145

没有本文参考文献

[1] 谷晓燕.基于结构方程模型的岗位评价研究[J]. 中国管理科学, 2009,17(2): 146-151

[2] 廖成林, 刘学明.供应链管理实施对组织绩效的影响分析[J]. 中国管理科学, 2008,16(3): 116-124

[3] 李心丹, 刘玉灿, 肖斌卿.中国上市公司投资者关系管理运作机制的研究[J]. 中国管理科学, 2005,(3): 79-83

[4] 姚杰, 池宏, 计雷.带有潜变量的结构方程模型在突发事件应急管理中的应用[J]. 中国管理科学, 2005,(2): 44-50

Service	
把本文推荐给朋友	
加入我的书架	
加入引用管理器	
Email Alert	
RSS	
作者相关文章	
凌元辰	
曹力	
白京	