

<<服务业顾客忠诚研究>>

图书基本信息

书名：<<服务业顾客忠诚研究>>

13位ISBN编号：9787310023806

10位ISBN编号：7310023803

出版时间：2006-1

出版时间：南开大学出版社

作者：罗海成

页数：236

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<服务业顾客忠诚研究>>

### 内容概要

《服务业顾客忠诚研究》从服务业顾客忠诚的基本概念界定入手，系统地应用定量研究方法，并应用目前管理学界流行的结构方法模型（SEM）理论，全面、深入地研究了服务业顾客忠诚问题。

《服务业顾客忠诚研究》共分六章：第一章是对研究内容的基本界定与介绍；第二章就理论界对服务忠诚的概念、服务忠诚决定因素等的研究进行了全面评价，并在此基础上提出了自己的研究空间与思路；第三章提出了心理契约理论假设，并就此规定了自己的研究框架与理论模型；第四章、第五章以美容、维修两个服务行业为例进行了深入的数据研究与模型分析。

第六章得出了《服务业顾客忠诚研究》的研究结论，指出：顾客消费选择是一个认知与情感相结合的过程，我们需要从交易过程与关系过程两个方面进行研究，以更好地理解顾客需求的满足过程。

## <<服务业顾客忠诚研究>>

### 书籍目录

第一章引言第一节研究背景第二节研究主题与创新点第三节相关概念界定与《服务业顾客忠诚研究》框架结构第二章文献回顾与评析第一节服务忠诚概念第二节服务忠诚决定因素研究第三节进一步研究的空间与思路第三章研究框架与理论假设第一节心理契约及其在服务忠诚研究中的意义第二节研究模型与理论假设第四章研究方法与研究设计第一节基于PLS的结构方程模型第二节问卷设计第三节数据分析方法第四节预调查研究第五章数据分析与结果讨论第一节正式调查实施过程与描述性分析第二节外部模型分析第三节内部模型分析第四节研究假设检验结果第五节竞争模型比较与模型修正第六节研究结果讨论第六章结论第一节研究小结第二节研究的主要贡献第三节研究的局限与未来研究方向参考文献附录后记

<<服务业顾客忠诚研究>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>