

M-commerce 사이트의 서비스품질 결정요인이 고객만족, 고객충성도에 미치는 영향

장인숙, 김영렬, 한대문

soogie@cbnu.ac.kr

충북대학교

충청북도 청주시 흥덕구 개신동 12번지

소속기관 주소

043-261-2358

키워드 : 모바일, M-commerce, 모바일커머스, CRM

- Abstract -

전세계적인 경기침체에도 불구하고 지속적으로 성장하고 있는 모바일커머스(M-commerce) 시장에서 새로운 고객을 확보하기 위한 경쟁이 보다 치열해지고 있다. 이에 본 연구에서는 M-commerce 사이트의 서비스품질이 고객만족과 고객충성도에 어떠한 영향을 미치는지에 대해 실증분석 하고자 한다. 이 연구결과를 통해 M-commerce 사이트의 서비스품질 구성차원을 명확히 규명하여 실질적인 모바일 고객관계관리(m-CRM) 전략을 제시하고자 한다.