

## عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر انتخاب بانک توسط مشتریان در شعب بانک رفاه کارگران استان قم

## محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی چالش ها و راهکارهای نوین در مهندسی صنایع و مدیریت و حسابداری (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

## نویسندگان:

محمد رضا جوکار - کارشناسی ارشد مدیریت فناوری اطلاعات گرایش سیستم های اطلاعاتی پیشرفته ، پردیس فارابی دانشگاه تهران ، قم ، ایران.

سیدمجید احدی شعار - دکتری دانشجوی مدیریت دولتی گرایش منابع انسانی ، دانشگاه آزاد اسلامی ساوه ، ساوه ، ایران.

مهدی براتی - کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی ، دانشگاه آزاد اسلامی نراق ، نراق ، ایران.

## خلاصه مقاله:

هدف اصلی هر سازمان، ورای فروش محصول خود، ایجاد نوعی رابطه و پیوند پایدار بین محصول و گروه خاصی از مشتریان است که عصاره آن نوعی تعهد و وفاداری مشتری نسبت به محصول سازمان خواهد بود. ایجاد چنین تعهدی، طی فرایندی صورت می گیرد که شامل آشنا شدن مشتری با محصول، شناخت پیدا کردن نسبت به آن و سپس ترجیح محصول است. لذا تحقیق حاضر با هدف بررسی عوامل موثر بر انتخاب بانک توسط مشتریان در شعب بانک رفاه کارگران انجام شد. برای گردآوری داده ها از سوالات اصلی پرسشنامه عوامل موثر بر انتخاب بانک توسط مشتریان یعنی نحوه برخورد کارکنان بانک، هزینه های خدماتی بانکی، خدمات ویژه ارائه شده توسط بانک، اعتماد به بانک و تصویر مثبت از بانک شامل 26 سوال استفاده شد. روایی پرسشنامه توسط استاد راهنما و دیگر کارشناسان و پایایی از طریق الفای کرونباخ تایید شد. روش تحقیق مورد استفاده، توصیفی و از شاخه همبستگی است و به روش پیمایشی انجام شده است. در پژوهش حاضر، روش نمونه گیری روش تصادفی ساده است که از میان مشتریان بانک رفاه استان قم است. نمونه آماری این تحقیق برای جامعه مورد بررسی براساس جدول مورگان 384 نفر بدست آمد. روش نمونه گیری در دسترس می باشد.

## کلمات کلیدی:

نحوه برخورد کارکنان ، هزینه های خدماتی ، اعتماد به بانک ، تصویر مثبت ، انتخاب بانک

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045294>

