

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با استفاده از مدل معادلات ساختاری (مطالعه موردی: درمانگاه بوعلی سینا شیراز)

## محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسنده:

یاسمین انصاری پور - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد شیراز

## خلاصه مقاله:

با توجه به اهمیت بالای مدیریت ارتباط با مشتری در ده ه های اخیر، هدف از انجام این پژوهش بررسی تاثیر مدیریت ارتباط با مشتری بر عملکرد سازمان با استفاده از مدل معادلات ساختاری بود که در درمانگاه بوعلی سینا گویم شیراز صورت پذیرفت. جامعه آماری تحقیق را کارمندان و بیماران درمانگاه بوعلی سینا شیراز تشکیل می دادند که با استفاده از جدول مورگان 148 نفر برای پر کردن پرسشنامه انتخاب شدند. در حقیقت تحقیق حاضر توصیفی، اکتشافی می باشد و ابزارهای این پژوهش پرسشنامه یعقوبی و همکاران می باشد و پایایی پرسشنامه با ضریب آلفای کرونباخ 0,79 مورد تایید قرار گرفت. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار آماری SMART- PLS استفاده شده است. تجزیه و تحلیل ساختارهای کوواریانس یا معادلات ساختاری بود. نتایج حاصل از این پژوهش نشان داد که مدیریت ارتباط با مشتری قادر خواهد بود سه بعد عملکرد سازمانی یعنی بر بهره وری، رضایت و اعتماد مشتریان را بالا ببرد.

## کلمات کلیدی:

مدیریت ارتباط با مشتری، عملکرد سازمان، درمانگاه بوعلی سینا گویم

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1045679>

