

عنوان مقاله:

تاثیر رشد وفاداری مشتری بر سودآوری در خدمات مالی با نقش میانجی وفاداری عاطفی و وفاداری متقابل در بانک تجارت

محل انتشار:

نخستین همایش ملی تحقیقات کاربردی در اقتصاد پویا، مدیریت و حسابداری نوین (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

اسفندیار ملکیان کله بستی - عضو هیات علمی دانشگاه مازندران

ربابه یوسف نژاد - دانشجوی دکتری دانشگاه مازندران

مصطفی ملکیان - دانشجوی دکتری دانشگاه تهران

مجتبی محمدی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته حسابداری موسسه آموزش عالی پارسا

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر تاثیر رشد وفاداری مشتری بر سودآوری در خدمات مالی با نقش میانجی وفاداری عاطفی و وفاداری متقابل در بانک تجارت میباشد. این پژوهش بر حسب هدف از نوع کاربردی و از نظر روش، توصیفی-پیمایشی است. جامعه آماری پژوهش شامل کلیه مشتریان بانک تجارت در استان مازندران که تعداد آن نامشخص می باشد. براساس فرمول کوکران نامحدود، در این پژوهش تعداد نمونه را 384 نفر در نظر گرفته که این تعداد با روش غیراحتمالیدر دسترس انتخاب شده است. برای جمع آوری داده های اولیه ای که مورد مطالعه قرار گرفت نوع روش، میدانی می باشد و ابزارگردآوری داده های اولیه مورد بررسی پرسشنامه پنج گزینه ای لیکرت بوده و همچنین از روش کتابخانه ای برای جمع آوری داده های ثانویه استفاده شده است. از دو روش اعتبار، محتوا و صوری برای اعتبار این پرسشنامه مورداستفاده قرارگرفته است و با استفاده از آلفای کرونباخ نیز پایایی آن مورد تحلیل قرار گرفته است که رقم پایایی کل برابر با 0/88 می باشد. همچنین برای آزمودن فرضیه های پژوهش می توان از روش مدل سازی معادلات ساختاری و نرم افزار smartpls استفاده شود. نتایج پژوهش نشان داد که وفاداری شناختی بر وفاداری عاطفی و سودآوری در خدمات مالی تاثیر مثبت و معناداری دارد، وفاداری عاطفی بر وفاداری متقابل و سودآوری در خدمات مالی تاثیر مثبت و معناداری دارد، وفاداری شناختی بر وفاداری عاطفی و سودآوری در خدمات مالی تاثیر مثبت و معناداری دارد، اثر وفاداری بر سودآوریدر خدمات مالی تاثیر مثبت و معناداری دارد و همچنین وفاداری مشتری بر سودآوری در خدمات مالی با نقش میانجیوفاداری عاطفی و وفاداری متقابل تاثیر معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

وفاداری مشتری، سودآوری، خدمات مالی، وفاداری عاطفی، وفاداری متقابل

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1135982>

