

## عنوان مقاله:

تحلیل مهم ترین منبع رضایت مشتریان بانک کشاورزی و انتخاب شاخص رضایتمندی

## محل انتشار:

چهارمین کنفرانس علمی دستاوردهای نوین در مطالعات علوم مدیریت، حسابداری و اقتصاد ایران (سال: 1399)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسندگان:

محمد اسماعیل خلیلی - دانشجوی کارشناسی ارشد اقتصاد کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری

سید مجتبی مجاوریان - دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری

سید علی حسینی - دانشیار گروه اقتصاد کشاورزی دانشگاه علوم کشاورزی و منابع طبیعی ساری

## خلاصه مقاله:

با تشدید رقابت در خدمات بانکی توسط بانک های خصوصی و دولتی، نقش وفاداری مشتری بیش از گذشته اهمیت یافته است. سطح رضایت مشتری بانکی می تواند منشا متفاوت و متنوعی داشته باشد: هزینه خدمات، سرعت ارائه، برخورد پرسنل، سهولت دستیابی و . . . مطالعات گذشته هر یک یا بدون توجه به منشا رضایتمندی و و یا با تک بعدی در نظر گرفتن آن تصویر واضحی از بازخورد مشتریان نداشتند. هدف از این مطالعه اندازه گیری سطح رضایتمندی و سهم هر یک از عوامل خدمات، عملکرد و انگیزش در شاخص کلی رضایتمندی برای مشتریان تسهیلاتی بانک کشاورزی شهرستان ساری است. داده های تحقیق از طریق پرسشگری از 380 مشتری جمع آوری گردید. روش مورد استفاده رگرسیون چند متغیره و مقایسه آن با روش ناپارامتری می باشد. نتایج نشان داد نزدیک به 83 درصد افراد از خدمات بانک اظهار رضایت داشتند. سطح رضایت با افزایش سابقه همکاری با بانک کاهش داشته است که می تواند ناشی از توانایی کم افراد قدیمی از خدمات جدید باشد. بطور نسبی مشتریانی که از تسهیلات بیشتر بهره مند شدند رضایت بیشتری نیز اعلام کردند. بیشترین رضایت از برخورد کارکنان 92% و کمترین آن به هزینه تسهیلات 14% اظهار گردید. سهم رضایت از کارکنان در رضایتمندی کل مشتریان 24 درصد و سهم رضایت آنها از مقدار تسهیلات 20 درصد از شاخص کل بوده است.

## کلمات کلیدی:

بانک کشاورزی، مشتری مداری، رضایتمندی، ساری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1144757>

