

عنوان مقاله:

نقش ادراک عدالت بر روی رضایت مشتریان بانک ها از بهبود خدمات ارائه شده

محل انتشار:

سومین همایش ملی مطالعات جدید در کارآفرینی و مدیریت کسب و کار (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسندگان:

هما درودی - دانشیار گروه مدیریت بازرگانی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

زهرا بیات - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی، واحد زنجان، دانشگاه آزاد اسلامی، زنجان، ایران

خلاصه مقاله:

در هر سازمان اعم از تولیدی و خدماتی مهمترین عامل جهت حفظ و بقاء سازمان، مشتریان آنها هستند به نحوی که چنانچه سازمان در جلب رضایت و وفاداری آنها موفق شود، زمینه رشد و بقاء طولانی مدت خود را مهیا نموده است. بانک ها نیز از این قاعده مستثنی نبوده اند و سعی دارند خدمات خود را در بالاترین سطح به مشتریان خود ارائه نمایند، لیکن آنها قادر به رفع کامل اشتباهات خود در طول ارائه خدمات نخواهند بود. لذا، در این حالت آنها باید رضایت مشتریان خود را طی بهبود خدمات از طریق عواملی چون رعایت عدالت با توجه به واکنش های هیجانی آنها کسب نمایند. از این رو پژوهش حاضر به تبیین نقش ادراک عدالت بر رضایت مشتریان بانک ها از بهبود خدمات ارائه شده به آنان می پردازد. لذا، روش پژوهش مقاله، توصیفی بوده و با استفاده از مطالعات کتابخانه ای به گردآوری اطلاعات می پردازد. نتایج مطالعات نشان داد که ارتباط معنی داری بین ابعاد عدالت همچون عدالت توزیعی، عدالت رویه ای و عدالت تعاملی با رضایت مشتریان وجود دارد.

کلمات کلیدی:

ادراک عدالت، بهبود خدمات، رضایت مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1380586>

