

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر عملکرد سازمانی با تاکید بر نقش میانجی کیفیت خدمات و مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه بانک پارسیان شهر تهران)

محل انتشار:

یازدهمین همایش ملی پژوهش های مدیریت و علوم انسانی در ایران (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

امیرحسین میرزماجدی - کارشناس اداره تحقیقات بازار - بانک پارسیان کارشناس ارشد مدیریت منابع انسانی گرایش استرژیک منابع انسانی دانشگاه تهران

منصور حق - کارشناس اداره پایش و ارزیابی عملکرد - بانک پارسیان؛ کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش مالی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد فیروزکوه

رسول رحمانی - کارشناس اداره بازرسی - بانک پارسیان کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه آزاد اسلامی، واحد شهر قدس

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی تاثیر مدیریت دانش مشتری بر عملکرد سازمانی با تاکید بر نقش میانجی کیفیت خدمات و مدیریت ارتباط با مشتری (مورد مطالعه بانک پارسیان شهر تهران) است، از لحاظ هدف کاربردی، زمانی مقطعی، روش گرد آوری داده ها توصیفی، همبستگی و جامعه آماری مشتریان بانک پارسیان که از فرمول کوکران نمونه ای به تعداد ۳۸۴ نفر انتخاب و جامعه آماری کارکنان بانک پارسیان که از فرمول کوکران نمونه ای به تعداد ۲۰۷ نفر انتخاب و ابزار جمع آوری داده ها پرسشنامه ای استاندارد با طیف لیکرت پنج گزینه ای که با بررسی پیشینه تحقیق و سنجش روایی پرسشنامه از طریق نظر خواهی از اساتید و خبرگان صنعت بانکداری و سنجش پایایی پرسشنامه از طریق ضریب آلفای کرونباخ از کارکنان بانک پارسیان که برای آزمون فرضیه ها و تجزیه و تحلیل داده ها از آزمون کولموگروف اسمیرنوف، از نرم افزار آماری SPSS و برای مدل یابی معادلات ساختاری از نرم افزار لیزرل استفاده شده است. نتایج تحقیق توصیفی یا جمعیت شناختی، بیشتر مشتریان مردان، ۳۱ تا ۴۰ سال، تحصیلات لیسانس را تشکیل می دهند. در آماراستنباطی، کیفیت خدمات بر عملکرد سازمانی و مدیریت دانش مشتری تاثیر مثبت و معناداری دارد.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، مدیریت ارتباط با مشتری، مدیریت دانش مشتری، عملکرد سازمانی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1453812>

