

## عنوان مقاله:

بررسی شاخص های جذب و نگهداری مشتریان بانک های دولتی و اولویت بندی آن ها (مطالعه موردی شهرستان زاهدان)

## محل انتشار:

فصلنامه مطالعات نوین بانکی، دوره 4، شماره 11 (سال: 1400)

تعداد صفحات اصل مقاله: 29

## نویسندگان:

ملیحه ملاشاهی - نویسنده مسئول

منیره میرشکاری - نویسنده همکار

## خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی شاخص های جذب و نگهداری مشتریان بانک های دولتی و اولویت بندی آن ها در شهرستان زاهدان است. جامعه آماری شامل مشتریان بانک های دولتی شهرستان زاهدان می باشد و تعداد اعضای نمونه انتخابی ۲۰۰ نفر برای کل بانک های دولتی شهرستان زاهدان در نظر گرفته شدند. در این پژوهش ۱۰ شاخص برای بررسی رضایت مشتریان از بانک ها در نظر گرفته شد. شاخص های مورد مطالعه، از طریق توزیع پرسشنامه در بین مشتریان بانک های دولتی شهرستان زاهدان مورد بررسی قرار گرفت. تجزیه و تحلیل داده ها به روش الگوی معادلات ساختاری (SEM) انجام گرفت. پس از تخمین نتایج با استفاده از نرم افزار LISREL شاخص هایی که روایی لازم را ندارند از مدل حذف شدند. با توجه به نتایج تخمین این پژوهش، در مجموع شاخص های کیفیت خدمات ارائه شده به مشتریان با بیش ترین ضریب استاندارد، رتبه اول و شاخص عکس العمل دوستانه کارکنان با مشتریان و شاخص دسترسی راحت و سهولت خدمات رتبه های دو و سه را در زمینه جذب و نگهداری مشتریان به خود اختصاص داده اند.

## کلمات کلیدی:

شاخص های جذب و نگهداری، مشتریان، بانک های دولتی، زاهدان، معادلات ساختاری

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/1495197>

