

عنوان مقاله:

بررسی رابطه تضمین کیفیت خدمات بانکی با اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، نوآوری و تولید ملی (سال: 1391)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

سنجر سلاجقه

مأده حمزوی

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به منظور بررسی رابطه تضمین کیفیت خدمات بانکی مدل BSQ با اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری در تعاون اعتبارثامن الائمه ع استان کرمان انجام گرفته است تحقیق حاضر توصیفی از نوع همبستگی می باشد و از نظر هدف جز تحقیقات کاربردی است که با استفاده از روش تحقیقات میدانی به جمع آوری داده ها پرداخته است جامعه آماری در این تحقیق شامل کلیه کارکنان تعاونی اعتبار ثامن الائمه ص در استان کرمان و کلیه مشتریان این تعاونی می باشد که تعداد کل کارکنان 87 نفر و مشتریان براساس امار سال مالی 90 1500 نفر میباشند حجم نمونه برای کارکنان استفاده از سرشماری تعداد 87 نفر و مشتریان از روش نمونه گیری تصادفی ساده به وسیله فرمول کوکران تعداد 305 نفر انتخاب شدند برای بررسی تضمین کیفیت خدمات بانکی با استفاده از مدل BSQ و رابطه آن با اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری از آزمون همبستگی کندال و اسپیرمن استفاده شده است.

کلمات کلیدی:

کیفیت خدمات، تضمین کیفیت، اثربخشی مدیریت ارتباط با مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/189592>

