

عنوان مقاله:

بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رابطه آن با وفاداری مشتری

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

سعید صیادی - دانشگاه آزاد کرمان

صدیقه نبی ثیان - دانشگاه شهید باهنر کرمان

محسن زمانی نسب - دانشگاه آزاد اسلامی واحد علوم و تحقیقات کرمان

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به منظور بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رابطه آن با وفاداری مشتری در بانک ملت 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 دادهها پرداخته است. جامعه آماری در این تحقیق شعب منتخب بانک ملت در سطح شهر تهران و حداقل 300 نفر از مشتریان آنها می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری تصادفی انتخاب میشوند به منظور جمع آوری داده ها از دو پرسشنامه استفاده شد. هاست برای بررسی رفتارهای شهروندی سازمانی و رابطه آن با وفاداری مشتری از آزمون همبستگی پیرسون استفاده شده است یافته های حاصل از این تحقیق نشان میدهد که بین رفتارهای شهروندی سازمانی و وفاداری مشتری رابطه وجود دارد.

کلمات کلیدی:

رفتارهای شهروندی سازمانی، وفاداری مشتری، بانک ملت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/189638>

