

عنوان مقاله:

بررسی رابطه استفاده از کارت اعتباری با وفاداری مشتریان مطالعه موردی: (بانک انصار در شهر خرم آباد)

محل انتشار:

نخستین کنفرانس ملی توسعه مدیریت پولی و بانکی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 18

نویسندگان:

محسن امیرخانلو - کارشناس ارشد مطالعات بانک انصار

صادق بابائی هروی - دانشگاه آزاد اسلامی واحد تبریز، باشگاه پژوهشگران جوان و نخبگان، تبریز، ایران

فرامرز جبارزاده - دانشگاه آزاد اسلامی واحد مهاباد، گروه حقوق، مهاباد، ایران

خلاصه مقاله:

تحقیق حاضر به دنبال اثرات اختصاص کارت اعتباری به مشتریان می پردازد و در پی یافتن نظرات مشتریان در مورد خدمت کارت اعتباری می باشد. همچنین به دنبال شناسایی اثرات مثبت و منفی پدید آمده در مشتریان ناشی از استفاده کارت اعتباری بوده و سرانجام به دنبال آن است که اثرات مثبت اعطای کارت اعتباری بر وفاداری مشتریان بانک انصار را بسنجد. در حال حاضر، تمرکز مدیران بانک های خصوصی از جمله بانک انصار به سمت اعطای کارت اعتباری است. حال اقتضا می کند دریابیم که کارت های اعتباری اعطایی چه تاثیری بر وفاداری مشتری دارد و با استفاده از نتایج حاصله از تحقیق می توان خط مشی سیاست گذاری های آینده در این خصوص را تعیین کرد. تحقیق حاضر از نوع تحقیق توصیفی از نوع پیمایشی، همبستگی است، که با استفاده از ابزار پرسشنامه به بررسی نگرش ها و عقاید مشتریان نسبت به پدیده کارت اعتباری می پردازد. از طرفی به بررسی رابطه اعطای کارت اعتباری با عوامل موثر بر وفاداری مشتری ذکر شده در مدل ونگ و سهال، 2003 می پردازد. با توجه به بررسی های انجام گرفته به این نتیجه رسیدیم که ابعاد کیفیت خدمت کارت اعتباری با وفاداری به بانک رابطه ای تأیید شده دارند، ولی رابطه ابعاد کیفیت خدمت کارت اعتباری مثل قابلیت اطمینان، پاسخگویی، همدلی و ملموسات (ظواهر) تأیید نشده و تنها رابطه میان قابلیت ایجاد اعتماد با وفاداری به کارکنان تأیید شد، که این امر به لحاظ سیاست گذاری بانک مبنی بر جایجایی کارکنان به پیوسته است. می توان با بالابردن قابلیت اطمینان (انجام تعهدات به طور دقیق و قابل قبول) و همدلی (مراقبت و توجه ویژه به مشتریان) نحوه برخورد کارکنان و توانایی آنها در ایجاد اعتماد در مشتری برای خدمت کارت اعتباری راهی به سوی داشتن مشتریان وفادار را هموار کرد.

کلمات کلیدی:

کارت اعتباری، کارت بدهی، رضایت مندی مشتری، وفاداری مشتری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/236933>

