

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر جذب مشتریان در انتخاب یک بانک

محل انتشار:

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

تعداد صفحات اصل مقاله: 22

نویسندگان:

ایمان غریب - دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، علوم و تحقیقات تهران

داوود قراخانی - دانشکده مدیریت و حسابداری، دانشگاه آزاد اسلامی قزوین

کیوان دادرس - دانشکده مدیریت و اقتصاد، دانشگاه آزاد اسلامی، علوم و تحقیقات تهران

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی عوامل موثر بر جذب مشتریان بانک می باشد. این تحقیق از نظر هدف کاربردی و از نظر روش توصیفی پیمایشی می باشد. جامعه آماری این تحقیق کلیه شعب بانک صادرات ایران می باشند. در این تحقیق از روش نمونه گیری طبقه بندی شده استفاده شده است. تعداد نمونه مورد نظر 111 نفر از مشتریان بانک می باشند. در این تحقیق برای تحلیل داده ها از آزمون های آمار توصیفی، آزمون t تک متغیره دو جمله ای، آزمون t مستقل، آزمون تحلیل واریانس و توکی و آزمون فریدمن استفاده شده است. نتایج تحقیق نشان می دهد عوامل فناوری، تسهیلات مالی، عوامل رفتاری و نگرشی و عوامل قیضی بر جذب مشتریان نمونه تاثیرگذار می باشد. بر اساس نتایج بدست آمده عوامل رفتاری و نگرشی از بیشترین اهمیت و تسهیلات مالی از کمترین اهمیت برخوردار است

کلمات کلیدی:

عوامل فناوری، عوامل رفتاری و نگرشی، عوامل فیزیکی، تسهیلات مالی، بازاریابی خدمات بانکی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/244786>

