

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر 4 بعد عدالت بر رفتار شهروندی مشتریان

محل انتشار:

اولین همایش ملی مدیریت کسب و کار (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

زیب طولابی - استادیار و عضو هیئت علمی دانشگاه ایلام

سیده فاطمه حسنی

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش حاضر بررسی تاثیر 4 بعد عدالت بر رفتار شهروندی مشتریان، مشتریان بانک ملی شهرستان بابل است. این تحقیق از نظر هدف کاربردی است دادهها بوسیله پرسشنامه جمعآوری شده است، جامعه آماری مشتریان بانک ملی به تعداد 444 نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران انتخاب شدند. دادهها بوسیله نرمافزار LISREL و SPSS تجزیه و تحلیل شدهاند، نتایج حاکی از آن است که 4 بعد عدالت با بیشتر ابعاد رفتار شهروندی مشتریان رابطه مثبت و معنادار دارد

کلمات کلیدی:

عدالت توزیعی، عدالت رویهای، عدالت مراودهای، عدالت اطلاعاتی، رفتار شهروندی مشتریان، بازخورد، کمک به مشتریان دیگر، توصیه به دیگران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/249295>

