

عنوان مقاله:

تأثیر خدمت رسانی عادلانه (FAIRSERV) بر رضایت مشتریان مطالعه موردی: بانک صادرات استان گیلان

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی مدیریت، کارآفرینی و توسعه اقتصادی (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

محمدرضا تقی زاده جورشری - مدرس گروه مدیریت دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

علی ضیادید - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد رشت

مهدی ابراهیم نژاد مقدم رشتی - دانشجوی دکترای مهندسی صنایع، دانشکده مهندسی صنایع، دانشگاه آزاد اسلامی واحد تهران جنوب

محمد تاخیره - مدیر اجرایی موسسه آموزش عالی راهبرد شمال، کارشناس ریاضی کاربردی

خلاصه مقاله:

عدالت محوری یکی از جدیدترین مباحث مطرح شده در حوزه مشتری مداری بویژه در صنایع خدماتی است. هدف این پژوهش، ارزیابی تأثیر ابعاد عدالت محوری بر رضایت مشتریان در استفاده از خدمات بانکی با تأکید بر نقش میانجی کیفیت، اعتماد و ارزش ادراک شده مشتری در رابطه بین عدالت محوری و رضایت مشتریان می باشد. به این منظور، شش فرضیه تدوین گردید. برای گردآوری اطلاعات لازم جهت آزمون فرضیه ها، از پرسشنامه ای استاندارد حاوی 51 سؤال در پنج بعد استفاده شد و بین 384 نفر از مشتریان بانک صادرات در سطح استان گیلان، بعنوان جامعه آماری تحقیق جهت پاسخگویی به بخش های مختلف پرسشنامه توزیع گردید. جهت تحلیل داده ها و آزمون فرضیات از روش مدل یابی معادلات ساختاری بهره گرفته شد. نتایج آزمون فرضیات تحقیق نشان داد که عدالت محوری هم بطور مستقیم و هم بواسطه متغیرهای میانجی کیفیت، اعتماد و ارزش ادراک شده بر رضایت مشتریان تأثیری مثبت دارد. در انتها نیز متناسب با هر یک از این عوامل، پیشنهادهای جهت توسعه عدالت محوری و در نتیجه بهبود رضایت مشتریان ارائه گردید.

کلمات کلیدی:

عدالت محوری، کیفیت ادراک شده، رضایت، اعتماد، ارزش ادراک شده

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/286298>

