

عنوان مقاله:

بررسی اثرات بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان « مورد مطالعه: بانک ملی اردبیل

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی توسعه و تعالی کسب و کار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

شیدا برجیان - کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

اقدس مهرور - کارشناسی ارشد، رشته مدیریت اجرایی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بناب

احمد جهانی - کارشناسی ارشد، رشته جامعه شناسی، مدرس دانشگاه پیام نور مرکز اردبیل

خلاصه مقاله:

امروزه جذب و حفظ مشتریان در صنعت بانکی کشور با توجه به فعال شدن بانک های خصوصی و تکه تکه تر شدن بازارها، توسعه اطلاعات و ارتباطات در سطح بین المللی و آگاه تر و خبره تر شدن مشتریان به مراتب مشکل تر شده است و تنها سازمان هایی در عرصه رقابت از موقعیت مناسبی برخوردار خواهند بود که محور اصلی فعالیت های خود را جذب و حفظ مشتریان قرار دهند. در چنین موقعیتی این سوال مطرح است که آیا استفاده از بازاریابی رابطه مند در صنعت بانکی کشور می تواند بر وفاداری مشتریان تأثیر بگذارد؟ هدف از این تحقیق بررسی ابعاد قوی تری از بازاریابی رابطه مند بر وفاداری مشتریان بانکی می باشد، که براساس مدل ارائه شده توسط دوبیسی شامل اعتماد، تعهد، ارتباطات و کنترل تعارض در نظر گرفته شده است. از آنجایی که این تحقیق نشان دهنده این است که چگونه بانک ها می توانند استراتژی بازاریابی رابطه مند را در جهت جذب و حفظ مشتریان بکار برند کاربردی خواهد بود و بدلیل آنکه هدف بررسی اثرات ابعاد بازاریابی رابطه مند بر متغیر وابسته وفاداری مشتریان می باشد، تحقیق از نوع کاربردی می باشد و جامعه آماری تحقیق شامل کلیه مشتریان بانک ملی اردبیل بوده و برای انتخاب گروه نمونه از روش نمونه گیری تصادفی استفاده شده و تعداد 380 پرسشنامه که براساس طیف پنج گزینه ای لیکرت تنظیم شده بین مشتریان بانک ملی اردبیل توزیع گردیده است. پرسشنامه مذکور به دلیل استاندارد بودن دارای اعتبار لازم می باشد و جهت محاسبه پایایی درونی آن از روش آلفای کرونباخ استفاده شده که مقدار آلفای بدست آمده برابر 0.797 می باشد. داده های جمع آوری شده توسط پرسشنامه با استفاده از نرم SPSS مورد بررسی قرار گرفت و کلیه فرضیه ها مورد تایید قرار گرفت.

کلمات کلیدی:

وفاداری، بازار یابی، مشتری، رضایت مندی، ارتباطات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/330756>

