

عنوان مقاله:

بررسی عوامل موثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب یک بانک (مطالعه موردی: بانک ملی شهر یزد)

محل انتشار:

اولین سمپوزیوم بین المللی علوم مدیریت با محوریت توسعه پایدار (سال: 1393)

تعداد صفحات اصل مقاله: 10

نویسندگان:

دکتر داریوش دموری - استادیار دانشکده اقتصاد، مدیریت و حسابداری دانشگاه یزد

محمد مهدی اعظمی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه یزد

فریبا سرداریان - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی دانشگاه یزد

خلاصه مقاله:

در این پژوهش عوامل موثر بر ترجیح مشتریان در انتخاب بانک ملی در شهر یزد شناسایی و اولویت بندی شده است. روش تحقیق توصیفی از نوع همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. به منظور ارزیابی این عوامل از پرسشنامه ای با مقیاس لیکرت 5 گزینه ای برای یک نمونه ی آماری 260 نفری از مشتریان شعب بانک های ملی شهر یزد استفاده شده است. جهت سنجش پایایی پیاده سازی فنون آماری تجزیه و تحلیل اطلاعات آزمون فرضیات رتبه بندی عوامل و ترسیم مدل ها از نرم افزارهای SPSS و Visio استفاده شده است. یافته های پژوهش نشان می دهد نحوه برخورد کارکنان بانک مهم ترین عامل می باشد. همچنین در پایان ضمن ارایه ی تفصیلی نتایج پیشنهادات کاربردی نیز ارائه شده است.

کلمات کلیدی:

ترجیحات مشتری، انتخاب بانک، عوامل کلیدی، شهر یزد، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/374840>

