

## عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان در بانک های خصوصی و دولتی

## محل انتشار:

همایش ملی مدیریت توانمندی ها در اقتصاد ایران (سال: 1392)

تعداد صفحات اصل مقاله: 13

## نویسنده:

سید محمود شبگومنصف - دانشجو آموخته دکتری مدیریت بازرگانی (گرایش بازاریابی) دانشگاه آزاد اسلامی واحد قشم

## خلاصه مقاله:

صنعت بانکداری یکی از مهمترین بخش های اقتصادی است که، توسعه اقتصاد کشور تا حد زیادی به عملکرد آنها بستگی داشته و آنها در این زمینه نقش اساسی دارند. بانک ها به عنوان واسطه منابع پولی درکنار بورس و بیمه از ارکان اصلی بازارهای مالی شمرده می شوند. این تحقیق با توجه به اهمیت مشتریان در صنعت بانکداری تاثیر متغیرهای کیفیت محیطی و خدمات را بر رضایتمندی و وفاداری رفتاری و نگرشی مشتریان در بانک های استان گیلان مورد بررسی قرار گرفته و برگرفته از مدل پولاک، باربارا و توماس کاتر طراحی و انجام گردیده است. این تحقیق از لحاظ روش و اجرا از نوع توصیفی- تحلیلی با تاکید بر شاخه همبستگی و از نظر هدف از نوع کاربردی است. جامعه آماری تحقیق، کلیه مشتریان بانک های دولتی و خصوصی استان گیلان بوده و داده های مورد نظر از طریق پرسشنامه مطبق با طیف پاسخی پنج گزینه ای لیکرت جمع آوری گردیده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها نیز از روش مدل سازی معادلات ساختاری استفاده گردید و تمامی فرضیه ها مورد تایید قرار گرفتند.

## کلمات کلیدی:

کیفیت محیطی، کیفیت خدمات، رضایت مشتری، وفاداری رفتاری، وفاداری نگرشی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/377682>

