

عنوان مقاله:

بررسی رابطه هوش رقابتی با رضایت مشتریان در بانک ملی شهرستان ساری

محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم تربیتی و روانشناسی، مطالعات اجتماعی و فرهنگی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

خدیجه قربانی ولیک چالی - کارشناس ارشد تحقیقات آموزشی، مدرس دانشگاه پیام نور قائمشهر

موسی قربانی ولیک چالی - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، مدرس دانشگاه شهید ستاری

خلاصه مقاله:

هدف از این پژوهش بررسی رابطه بین هوش رقابتی با رضایت مشتریان در بانک ملی شهرستان ساری می باشد. روش این پژوهش، توصیفی از نوع همبستگی است. جامعه آماری پژوهش را کلیه کارکنان بانک ملی شهرستان ساری به تعداد 302 نفر تشکیل می دهند که بر اساس جدول کرجسی و مورگان (1970)، تعداد 175 نفر با روش نمونه گیری تصادفی-طبقه ای به عنوان نمونه آماری انتخاب شدند. جهت جمع آوری داده ها از پرسشنامه هوش رقابتی و رضایت مشتری استفاده شده است. جهت تجزیه و تحلیل داده ها، از آزمونهای رگرسیون و همبستگی پیرسون استفاده شده است. نتایج نشان داد که بین هوش رقابتی و ابعاد آن (فرصت های بازار، تهدیدات ناشی از رقبا، ریسک های رقابتی، مفروضات زیربنایی و آسیب پذیری ها) با رضایت مشتریان در بانک ملی شهرستان ساری رابطه مثبت و معناداری وجود دارد. همچنین نتایج آزمون رگرسیون نشان داد که فرصت های بازار بیشترین رابطه را با رضایت مشتریان دارا می باشد.

کلمات کلیدی:

هوش رقابتی، رضایت مشتریان، بانک ملی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/394618>

