

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر عوامل جمعیت شناختی بر رضایتمندی مشتریان از دستگاه های خودپرداز (مطالعه موردی: بانک ملی استان مازندران)

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد و مهندسی صنایع (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

مهزاد میرزاگلی - کارشناسی ارشد و مدیریت بازرگانی، مدیریت، علوم انسانی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

فائقه ابطی - کارشناسی ارشد و مدیریت بازرگانی، مدیریت، علوم انسانی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

عرفان معاریان - استایار پایه 1، دکتری و اقتصاد، مدیریت، علوم انسانی و دانشگاه آزاد اسلامی واحد بابل

خلاصه مقاله:

این پژوهش با هدف شناسایی عوامل مؤثر جمعیت شناختی بر رضایتمندی مشتریان از عملکرد دستگاه های خودپرداز بانک ملی با استفاده از روش رگرسیونی لوجستیک و لاجیت انجام شده است. پژوهش حاضر از نوع تحقیق کاربردی می باشد و روش تحقیق آن، توصیفی- تبیینی و پیمایشی می باشد. در این پژوهش، از 8 متغیر جمعیت شناختی (سن، جنس، تحصیلات، وضعیت اقامت، وضعیت اشتغال، وضعیت تاهل، نوع شغل، نوع حساب) استفاده شد، که وارد مدل کردیم. فرضیه های مربوط به جنسیت، وضعیت اقامت، نوع شغل و تحصیلات برای بانک ملی تایید شد. پس از بررسی معنی داری کل رگرسیون با استفاده از آماره LR سطح معنی داری 5% مدل نهایی به وسیله آنها برازش شدند. نتایج نشان می دهد در بانک ملی بیشترین تأثیر بر رضایتمندی مربوط به متغیر وضعیت اشتغال می باشد.

کلمات کلیدی:

مشتری، خودپرداز، رضایت مشتری، جمعیت شناختی، مدل لاجیت

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/409394>

