

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان شعب بانک های خصوصی شهر تهران

محل انتشار:

همایش منطقه ای ایده های نوین در حسابداری و مدیریت مالی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

نویسندگان:

محمد رضا شکرى مقارى - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

افلاطون امیری - مربی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

مسعود پورکیانی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی واحد کرمان

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این مقاله بررسی تاثیر ادراک مشتریان از کیفیت خدمات بر رضایتمندی مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک های خصوصی شهر تهران) می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان بانکهای خصوصی شهر تهران است که نا محدود می-باشد که با استفاده از روش نمونهگیری خوشهای و تصادفی متناسب با حجم جامعه و از طریق فرمول کوکران نهایتاً 365 آماره انتخاب شدند. ابزار اندازهگیری یک پرسشنامه شامل متغیرهای رضایت مشتری، ادراک مشتریان از کیفیت خدمات است که روایی و وپایایی آن محاسبه شده است. اطلاعات جمع شده از نمونه آماری توسط نرم افزار AMOS و LISREL و SPSS استفاده از روشهای آمار توصیفی و همچنین آزمونهای آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده نشان میدهد بین متغیرهای مستقل (ادراک مشتریان از کیفیت خدمات) و متغیر وابسته (وفاداری مشتریان) رابطه معناداری وجود دارد

کلمات کلیدی:

ادراک مشتریان از کیفیت خدمات، بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/435024>

