

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین رضایت از کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال با وفاداری مشتریان بانکهای مسکن

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، اقتصاد، حسابداری و علوم تربیتی (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 9

نویسندگان:

ابولفضل کمالی - کارشناس ارشد مدیریت آموزشی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد

بهرنگ اسماعیلی شاد - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی واحد بجنورد، گروه مدیریت آموزشی، بجنورد

خلاصه مقاله:

هدف پژوهش، بررسی رابطه بین رضایت از کیفیت خدمات بر اساس مدل سروکوال با میزان وفاداری مشتریان بانک های مسکن می باشد. پژوهش حاضر از نظر هدف، کاربردی و به روش توصیفی انجام گرفت. جامعه آماری شامل کلیه مشتریان بانکهای مسکن استان خراسان شمالی به تعداد 100000 نفر بوده که با روش نمونه گیری تصادفی طبقه ای، نظرات 384 نفر از مشتریان مراجعه کننده به شعب با استفاده از پرسشنامه سروکوال و وفاداری مورد سنجش قرار گرفت پرسشنامه ها دارای روایی صوری و محتوایی می باشد و پایایی آنها با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ 0/87 و 0/83 محاسبه شد. داده های پژوهش با استفاده از آزمون ضریب همبستگی اسپیرمن تحلیل شدند. نتایج نشان داد که رابطه مثبتی بین رضایت از کیفیت خدمات و وفاداری مشتریان بانکهای مسکن وجود دارد. همچنین نتایج نشان داد که بین پنج بعد کیفیت شامل ملموسات، تضمین، پاسخگویی، اطمینان و همدلی با وفاداری مشتریان رابطه مثبت و معناداری وجود دارد

کلمات کلیدی:

رضایت، کیفیت خدمات، مدل سروکوال، وفاداری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/444825>

