

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رضایتمندی مشتریان بر وفاداری مشتریان شعب بانک های دولتی شهر تهران

محل انتشار:

دومین کنفرانس بین المللی ابزار و تکنیکهای مدیریت (سال: 1394)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

محمدرضا شکری مقاری - دانشجوی کارشناسی ارشد دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

افلاطون امیری - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

مسعود پورکیانی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد کرمان

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این مقاله بررسی تاثیر رضایتمندی مشتریان بر وفاداری مشتریان (مطالعه موردی: شعب بانک های دولتی شهر تهران) می باشد. جامعه آماری این تحقیق شامل مشتریان بانک های دولتی شهر تهران است که نامحدود می باشد که با استفاده از روش نمونه گیری خوشه ای و تصادفی متناسب با حجم جامعه و از طریق فرمول کوکران نهایتاً 355 آماره انتخاب شدند. ابزار اندازه گیری یک پرسشنامه شامل متغیرهای رضایت مشتری، ادراک مشتریان از کیفیت خدمات است که روایی و پایایی آن محاسبه شده است. اطلاعات جمع شده از نمونه آماری توسط نرم افزار LISRel, SPSS و AMOS با استفاده از روش های آمار توصیفی و همچنین آزمون های آمار استنباطی مورد تجزیه و تحلیل قرار گرفتند. نتایج بدست آمده نشان می دهد بین متغیرهای مستقل (رضایتمندی مشتریان) و متغیر وابسته (وفاداری مشتریان) رابطه معناداری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

رضایتمندی مشتریان، بانک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/484261>

