

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر بازرگاری مبتنی بر نقش کیفیت خدمات مورد مطالعه شعب بانک انصار در استان گیلان

محل انتشار:

نخستین کنفرانس بین المللی پارادیم های نوین مدیریت هوشمندی تجاری و سازمانی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 25

نویسندگان:

سید حمید خداداد حسینی - استاد گروه مدیریت دانشگاه راهبرد شمال

محمد رحیم رضانیان - دانشیار گروه مدیریت دانشگاه راهبرد شمال

مصطفی ضیاء شمامی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی دانشگاه راهبرد شمال نویسنده مسؤل

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر با هدف بررسی تاثیر بازاریابی داخلی بر بازرگاری مبتنی بر نقش کیفیت خدمات از دیدگاه کارکنان انجام شد. در این تحقیق، جامعه مورد بررسی شعب بانک انصار استان گیلان بودند و در آن جامعه آماری شامل، مدیران، معاونین و کارکنان شاغل در کلیه شعب بانک انصار سطح استان گیلان به تعداد ۱۲۰ نفر و نمونه گیری به روش تمام شماری بودند. همچنین در این تحقیق جمع آوری داده ها، ترکیبی از روشهای کتابخانه ای و میدانی بود و ابزار تحقیق شامل سه پرسشنامه های استاندارد بودند که روایی آن مورد تایید خبرگان رسیده و پایایی آن با استفاده از الفای کار و نباخ تایید شد. برای تحلیل داده های این پرسشنامه از نرم افزارهای SPSS و PLS استفاده شد. متغیرهای این پژوهش، فاکتورهای بازاریابی داخلی، آموزش کارکنان، انگیزش کارکنان کیفیت خدمات، کیفیت عملکردی، کیفیت تکنیکی، بازرگاری، فرهنگ بازرگاری، هوشمندی بازار بودند. نتایج نشان داد که آلفای کرونباخ برای همه ی سازه ها بالای ۰/۷ شد که نشان داد، سازه ها از پایایی ترکیبی مناسبی برخوردار بوده و همچنین سطح معنی داری بین تمام متغیرها در سطح اطمینان (95%) معنی دار بود. پس تمام فرضیه های پژوهش تایید شدند. بنابراین از دیدگاه کارکنان بانک، بازاریابی داخلی و بازرگاری و کیفیت خدمات بیشترین تاثیر را بر هم داشتند. بر اساس نتیجه بدست آمده آموزش انگیزش کارکنان، هوشمندی بازار و فرهنگ بازرگاری و کیفیت عملکردی و تکنیکی بار هم تاثیر مستقیم داشتند. با توجه به نتایج بدست آمده پیشنهاد می شود ثار بانک های انصار استان گیلان بیشتر به عوامل آموزش و انگیزش کارکنان، هوشمند بازار و فرهنگ بازرگاری، کیفیت تکنیکی و عمل کردی پرداخته شود و با بهبود آنها، وضعیت بازاریابی داخلی بر بازرگاری مبتنی بر نقش کیفیت خدمات بهبود یابد.

کلمات کلیدی:

بازاریابی داخلی، بازرگاری، پرسشنامه استاندارد، کیفیت خدمات، نمونه گیری تمام شماری

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/500357>

