

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین نحوه پاسخگویی از ابعاد کیفیت خدمات و رضایتمندی مشتریان در بانک تجارت استان بوشهر

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی اقتصاد، مدیریت، حسابداری با رویکرد ارزش آفرینی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 8

نویسندگان:

منصور جهانبخش - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بوشهر، گروه مدیریت، بوشهر، ایران

سید عباس موسوی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بوشهر، گروه مدیریت، بوشهر، ایران

سید یعقوب حسینی - استادیار، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد بوشهر، گروه مدیریت، بوشهر، ایران

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این پژوهش بررسی رابطه بین نحوه پاسخگویی (از ابعاد کیفیت خدمات) و رضایتمندی مشتریان در بانک تجارت استان بوشهر می باشد. روش پژوهش، توصیفی/پیمایشی و از نوع کاربردی میباشد. نمونه آماری شامل ۳۰۲ نفر از مشتریان بانک تجارت استان بوشهر میباشد. در این پژوهش از آزمون فریدمن و روشهای آماری از قبیل تحلیل واریانس و ضریب همبستگی با استفاده از نرم افزار SPSS ۷۲۰ استفاده شده است و نتایج تحقیق نشان داد، نتایج نشان داد که میانگین مشاهده شده جامعه ۲۰۹۸۵۰ کمتر از حد متوسط است که نشانگر از نامطلوب و پائین بودن کیفیت ارائه خدمات از دیدگاه مشتریان است.

کلمات کلیدی:

نحوه پاسخگویی (از ابعاد کیفیت خدمات) و رضایتمندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/540556>

