

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رضایت مشتری بر روی وفاداری مشتری در بانک پاسارگاد

محل انتشار:

اولین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری، علوم تربیتی و اقتصاد مقاومتی؛ اقدام و عمل (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 14

نویسندگان:

حسین صفرزاده - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

مریم سیف الهی - دانشکده مدیریت، واحد تهران مرکز، دانشگاه آزاد اسلامی، تهران، ایران

خلاصه مقاله:

این تحقیق با هدف بررسی تاثیر رضایت مشتری بر روی وفاداری مشتری در بانک پاسارگاد انجام گرفت. جامعه ی آماریما مشتریان بانک پاسارگاد در شهر تهران می باشد و حجم نمون ای ما با توجه به فرمول کوکران برای جامعه ی نا محدود 384 نفر بصورت تصادفی در نظر گرفت می شود. به منظور گردآوری داده های مورد نیاز پرسشنامه ای حاوی 30 سوال، طراحی گردید و پس از بررسی روایی و پایایی آن، بین افراد نمونه توزیع و جمع آوری گردید. داده های گردآوری شده در راستای تایید یا عدم تایید توزیع نرمال بودن داده ها جهت سنجش متغیرها از آزمون شاپیرو- ویلک استفاده می گردد. در صورت نرمال بودن داده ها از آزمون های آماری پارامتریک و در صورت نرمال نبودن داده ها از آزمون های آماری پارامتریک استفاده می شود. نتایج تحقیق حاکی از این است که رضایت مشتری بر روی وفاداری مشتری در بانک پاسارگاد تاثیر دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری ، وفاداری مشتری ، فرمول کوکران ، آزمون شاپیرو- ویلک

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/598370>

