

عنوان مقاله:

بررسی رابطه بین عدالت تعاملی کارکنان و رضایت مشتریان

محل انتشار:

دومین همایش بین المللی دستاوردهای نوین در علوم مدیریت و اقتصاد (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 7

نویسنده:

فاطمه نایب آقا

خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به دنبال بررسی رابطه عدالت تعاملی کارکنان و رضایت مشتریان و ارائه پیشنهادات و راهبردها مبتنی بر نتایج لازم به دست اندرکاران در جهت بهبود و سازمان دادن به فرایندهای سازمان و افزایش رضایت مشتریان می باشد. این پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و از نظر شیوه جمع آوری داده ها از نوع همبستگی است. نمونه آماری تحقیق با توجه به فرمول نمونه گیری، تعداد 340 نفر از 3000 نفر مشتریان جهت تحقیق و بررسی انتخاب خواهند شد. از بین جامعه آماری که شامل کلیه مشتریان بانک سپه می باشد، تعدادی نمونه به صورت تصادفی خوشه ای از طریق فرمول کوکران انتخاب خواهند شد. یافته ها در فرضیه اول نشان داد بین عدالت تعاملی کارکنان و انتظارات مشتری رابطه معنی داری وجود دارد. و ضریب همبستگی -0.283 می باشد. یافته ها در فرضیه دوم نشان داد بین عدالت تعاملی کارکنان و ارزش دریافت شده مشتری رابطه معنی داری وجود دارد. یافته ها در فرضیه سوم نشان داد بین عدالت تعاملی کارکنان و شکایات مشتری رابطه معنی داری وجود دارد. یافته ها در فرضیه چهارم نشان داد بین عدالت تعاملی کارکنان و وفاداری مشتری رابطه معنی داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

عدالت تعاملی کارکنان، رضایت مشتریان، ارزش دریافت شده مشتری، شکایات مشتری، وفاداری مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/615779>

