

عنوان مقاله:

بررسی نقش میانجی کیفیت ادراک شده خدمات بانکی در تاثیرگذاری جو ارایه خدمات بر رفتار مشتریان بانک صادرات

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس بین المللی حسابداری و مدیریت و چهارمین کنفرانس کارآفرینی و نوآوری های باز (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 24

نویسندگان:

شکوفه سرابی - دانشجوی کارشناسی ارشد رشته مدیریت بازرگانی، دانشگاه آزاد اسلامی واحد الکترونیکی

فرزانه خلیلی - عضو هیئت علمی دانشگاه آزاد اسلامی واحد ابهر

خلاصه مقاله:

هدف از این تحقیق بررسی نقش میانجی کیفیت ادراک شده خدمات بانکی در تاثیرگذاری جو ارایه خدمات بر رفتار مشتریان بانک صادرات است. جامعه آماری در این پژوهش، کلیه مشتریان بانک صادرات در محدوده شهر تهران می باشد که در بازه زمانی پژوهش از خدمات این بانک استفاده کرده اند. روش نمونه گیری در این تحقیق در دسترس است. حجم نمونه 384 نفر در نظر گرفته شده است. مقدار آلفای کرونباخ پرسشنامه نیز برابر 0/856 بدست آمد. در پژوهش حاضر از هر دو نوع آمار توصیفی و استنباطی برای تجزیه تحلیل داده ها استفاده شد. بدین صورت که پس از استخراج داده های پرسشنامه، ابتدا جهت بررسی هایجمعیت شناختی از روش های توصیفی در مورد متغیرهای مورد مطالعه استفاده و سپس برای پاسخگویی بهسوالات پژوهش از آمار استنباطی بهره گرفته شد. آزمون کلومگروف اسمیرنف جهت بررسی نرمال بودن و -سپس از آزمونهای پارامتریک رگرسیون با کمک نرم افزار - - spss استفاده شد. نتایج نشان داد کلیه فرضیاتفرعی تایید شده و نتایج نشان داد ارایه خدمات بر کیفیت ادراک شده مشتریان از خدمات بانک صادرات، نگرش مشتریان بر رضایت آنها از خدمات بانک صادرات، رضایت مشتریان از خدمات بانکی بر نگرشمشتریان نسبت به بانک صادرات، رضایت مشتریان از خدمات بانکی بر قصد مراجعه به بانک صادرات، کیفیت ادراک شده مشتریان بر رضایت مشتریان از خدمات بانک صادرات تاثیرگذار است

کلمات کلیدی:

کیفیت ادراک شده خدمات بانکی، جو ارایه خدمات، رفتار مشتریان بانک صادرات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/639311>

