

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران استان همدان

محل انتشار:

سومین کنفرانس بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان با تاکید بر اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 16

نویسندگان:

محمد کیانی - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت اجرایی، دانشگاه اسلامی، بروجرد، ایران

حجت طاهری گودرزی - استادیار گروه مدیریت، دانشگاه آزاد اسلامی بروجرد

خلاصه مقاله:

هدف اصلی این تحقیق بررسی تاثیر کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران استان همدان می باشد. روش تحقیق مورد استفاده از نوع کاربردی و از نظر ماهیت از نوع توصیفی-پیمایشی و از نظر جمع آوری داده ها از نوع میدانی است. جامعه آماری این پژوهش را تعداد نا محدود مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران استان همدان تشکیل می دهد. برای تعیین حجم نمونه از جدول مورگان استفاده شده است. با توجه به جدول مورگان برای یک جامعه نامحدود حجم نمونه باید 384 نفر باشد اما به جهت اطمینان از صحت کار تعدادی پرسشنامه بین مشتریان توزیع و بعد از حذف پرسشنامه های ناقص 384 پرسشنامه مبنای تجزیه و تحلیل قرار گرفت. در این پژوهش دو روش نمونه گیری به صورت ترکیبی مورد استفاده قرار گرفت، روش نمونه گیری تصادفی خوشه ای برای تعیین شعب بانک در کل استان و روش نمونه گیری غیر احتمالی در دسترس برای انتخاب مشتریان پاسخگو. برای گردآوری داده ها از دو روش کتابخانه ای و روش میدانی استفاده شده است. در این پژوهش برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه استاندارد استفاده شده است. همچنین برای بررسی پایایی مولفه های پرسشنامه این پژوهش از آلفای کرونباخ با استفاده از نرم افزار SPSS استفاده شده است. که مقدار پایایی کل پرسشنامه 75 درصد بدست آمد. به منظور تجزیه و تحلیل داده ها در این تحقیق از روش های آمار توصیفی، آمار استنباطی، مدل سازی معادلات ساختاری با استفاده از نرم افزار SPSS و نرم افزار AMOS استفاده شده است. نتایج پژوهش حاضر نشان می دهد که کیفیت خدمات بر وفاداری مشتریان بانک قرض الحسنه مهر ایران استان همدان تاثیر مثبت و مستقیم دارد.

کلمات کلیدی:

تصویر کیفیت خدمات، فاداری و بانک قرض الحسنه مهر ایران

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/693901>

