

عنوان مقاله:

بررسی رابطه میان ادراکات مشتریان و عملکرد مالی بانکهای خصوصی

محل انتشار:

کنفرانس بین المللی مدیریت و اقتصاد مقاومتی (سال: 1395)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسنده:

صفورا ذوالفقاری - کارشناس ارشد حسابداری دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اراک

خلاصه مقاله:

این تحقیق، به بررسی رابطه میان ادراکات مشتریان و عملکرد مالی بانکهای خصوصی پرداخته است. در این تحقیق روش گردآوری اطلاعات، روش کتابخانه ای و استفاده از داده های تجربی می باشد. در راستای این هدف، تعداد 5 بانک که اطلاعات مورد نیاز برای دوره 5 ساله مورد تحقیق (84)؛ (88) در مورد آنها قابل دسترس بود انتخاب شدند. محقق برای تجزیه و تحلیل اطلاعات ابتدا باید متغیرهای مورد بررسی تحقیق را جمع آوری کند. در این تحقیق با توجه به جامعه مطالعاتی نسبت به گردآوری داده های خام تحقیق اقدام شده است. بدین منظور ابتدا ارقام و اعداد از صورتهای مالی بانک ها استخراج شده و سپس در قالب نسبتها، محاسبه شده و سپس با سنجش وفاداری و رضایتمندی مشتریان بوسیله پرسشنامه، مورد بررسی قرار میگیرد. با عنایت به این که تحقیق از دیدگاه روش و ماهیت، از نوع تحقیقات توصیفی به حساب می آید و با توجه به موضوع تحقیق و فرضیه های موجود، جهت انجام آزمون های آماری از رگرسیون خطی، رگرسیون چندگانه و آزمون همبستگی کمک گرفته شده است. نتایج تحقیق بیان می کند که بین ادراکات مشتریان و عملکرد مالی بانکهای خصوصی با سطح اطمینان 95% رابطه معنی داری وجود دارد. البته تاثیر متغیرها بر ریسک سیستماتیک متفاوت است، که تاثیر سود حسابداری بر ریسک سیستماتیک بیشتر از تاثیر درجه اهرم مالی بر ریسک سیستماتیک و درجه اهرم مالی بیشتر از درجه اهرم کل و درجه اهرم کل بیشتر از درجه اهرم عملیاتی می باشد.

کلمات کلیدی:

ادراکات مشتریان، عملکرد مالی، رضایتمندی مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/718047>

