

عنوان مقاله:

رابطه بین میزان رضایت مشتریان و جذب سپرده های بانکی در بانک کشاورزی شهرستان سپید دشت

محل انتشار:

اولین کنفرانس ملی توسعه پایدار در علوم مدیریت و حسابداری و فرهنگ اقتصاد مقاومتی (سال: 1396)

تعداد صفحات اصل مقاله: 6

نویسندگان:

آرزو محمدی کمالوند - کارشناس ارشد رشته مدیریت دولتی مالی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دورود

مرضیه آسترکی - دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اسلامی واحد دورود

خلاصه مقاله:

هدف از انجام تحقیق حاضر، شناسایی رابطه بین میزان رضایت مشتریان و جذب سپرده های بانکی در بانک کشاورزی شهرستان سپیددشت می باشد. روش تحقیق توصیفی همبستگی و از نظر هدف کاربردی است. جامعه آماری شامل کلیه مشتریان فعال بانک کشاورزی شهرستان سپیددشت با حداقل 2 سال سابقه افتتاح حساب در این شعبه به تعداد 3750 نفر می باشد. جهت تعیین حجم نمونه با استفاده از جدول توزیع حجم نمونه کرجسی و مورگان، روش نمونه گیری تصادفی ساده به تعداد 348 نفر انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات شامل پرسشنامه استاندارد رضایت مشتری بروهن (2003)، با 22 سوال می باشد. روایی پرسشنامه به صورت محتوایی و پایایی آن با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، 0/81 محاسبه شد. تجزیه و تحلیل فرضیه با استفاده از ضریب همبستگی اسپیرمن انجام شد. یافته ها نشان داد که بین رضایت مشتریان با جذب سپرده های بانکی مشتریان بانک کشاورزی شهرستان سپیددشت رابطه ($P = 0/001$)، مثبت و معنا داری وجود دارد. بین مولفه ی ارایه خدمات با جذب سپرده گذاری سپرده گذاران، رابطه ($P = 0/001$)، مثبت معنا داری وجود دارد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتری، سپرده بانکی، ارایه خدمات

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/730615>

