

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان از خدمات ارایه شده در بانک ملت استان زنجان

محل انتشار:

همایش بین المللی مدیریت، حسابداری و اقتصاد دانش بنیان (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 15

نویسندگان:

اسحاق رسولی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی اردبیل

علی مقدم نژاد - دانشجوی دکتری مدیریت دولتی دانشگاه آزاد اردبیل

خلاصه مقاله:

در سازمان های خدماتی از مهمترین عوامل در جهت حفظ و کسب مشتریان جدید کیفیت خدمات می باشد در واقع در سازمان های خدماتی ارایه کیفیت بهتر و مناسب یکی از استراتژی های اساسی برای بقای سازمان می باشد. همچنین تحقیقات نشان داده که رفتارهای شهروندی سازمانی و رعایت اصول اخلاقی و نزاکت و داشتن وجدان کاری بر رضایت مشتریان از خدمات ارایه شده تاثیر دارد. بنابراین این تحقیق به بررسی تاثير رفتار شهروندی سازمانی بر رضایت مشتریان از خدمات ارایه شده در بانک ملت استان زنجان پرداخته است. جامعه آماری در این تحقیق 339 نفری از کارکنان و 339 مشتریان بانک ملت استان زنجان می باشند که تعداد 227 نفر از مشتریان و 227 نفر از کارکنان با استفاده از جدول مورگان به عنوان نمونه انتخاب شدند. پردازش داده ها از آمار توصیفی و برای تجزیه و تحلیل داده ها از آمار استنباطی و روش رگرسیون خطی از نرم افزار 23spss استفاده شده است و براساس اطلاعات خروجی نرم افزارهای آماری تحلیل صورت پذیرفته شده است. که نتایج حاکی از تایید تمام فرضیات می باشد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان ، رفتار شهروندی سازمانی ، وجدان کاری، نزاکت ، نوع دوستی، جوانمردی ، آداب اجتماعی

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/773454>

