

عنوان مقاله:

بررسی تاثیر مولفه های رضایت مشتریان بر میزان وفاداری آنها و پیامدهای آن در سازمان های خدماتی (مطالعه موردی: شعب بانک کشاورزی شهر شیراز)

محل انتشار:

هفتمین کنفرانس ملی کاربردهای حسابداری و مدیریت (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 19

نویسندگان:

لاله کرامت - دانشجوی کارشناسی ارشد مدیریت مالی، دانشگاه آزاد فیروزآباد

سیدعلیرضا موسوی - استادیار دانشگاه آزاد اسلامی- فیروزآباد

خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر، بررسی عوامل مختلف تاثیرگذار بر میزان رضایت و وفاداری مشتریان در ساختار بانکداری چند کاناله و متعاقبا بررسی تاثیر غیرمستقیم این عوامل بر سودآوری بانک ها می باشد. بانکداری چند کاناله، هر دو کانال بانکداری، چه از طریق شعب و چه بانکداری الکترونیکی را شامل می شود و در این پژوهش، برای متغیر رضایت مشتریان، مولفه های ارزیابی کیفیت خدمات شعبه و سهولت استفاده از کانال های الکترونیک در نظر گرفته شده است که به بررسی آثار این عوامل بر میزان رضایت مشتریان و در نهایت وفاداری آنها پرداخته شد. برای تجزیه و تحلیل داده ها از نسخه 23 نرم افزار SPSS و نسخه 8.8 نرم افزار لیزرل استفاده گردیده است و نتایج حاصل از آزمون فرضیه ها حاکی از تاثیر مثبت و معناداری متغیرهای پژوهش بر میزان وفاداری مشتریان و تاثیر غیرمستقیم بر سودآوری می باشد.

کلمات کلیدی:

رضایت مشتریان، کیفیت خدمات، سهولت استفاده از کانال های الکترونیک، وفاداری مشتریان

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/807613>

