

## عنوان مقاله:

شناسایی عوامل موثر بر تجربه مصرف کننده در شعب بانک مسکن استان خوزستان

## محل انتشار:

دومین کنفرانس ملی مطالعات نوین مدیریت در ایران (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 12

## نویسندگان:

فریدون امیدی - عضو هیئت علمی دانشگاه بین المللی خلیج فارس خرمشهر

علی مزدباف زاده - دانشجوی دکتری مدیریت بازرگانی گرایش بازاریابی، دانشگاه بین المللی خلیج فارس خرمشهر

## خلاصه مقاله:

هدف از پژوهش حاضر شناسایی عوامل موثر بر تجربه مصرف کننده در شعب بانک مسکن استان خوزستان می باشد. پژوهش حاضر از لحاظ هدف، در گروه تحقیقات کاربردی قرار گرفته و از جهت روش تحقیق توصیفی و زمره تحقیقات پیمایش و همبستگی قرار می گیرد. جامعه آماری در این پژوهش شامل مشتریان شعب بانک مسکن استان خوزستان می باشد. حجم نمونه آماری پژوهش با استفاده از فرمول کوکران بدست آمد که تعداد 384 نفر به صورت طبقه ای در دسترس به عنوان نمونه انتخاب شدند. ابزار گردآوری اطلاعات پرسشنامه محقق ساخته می باشد که پایایی پرسشنامه با استفاده از ضریب آلفای کرونباخ، و روایی پرسشنامه با استفاده از روایی محتوا با استفاده از نظر متخصصان آشنا به موضوع پژوهش مورد تایید قرار گرفت. همچنین برای تجزیه و تحلیل داده ها از نرم افزار SPSS22 و AMOSS22 استفاده شده است. نتایج حاصل از تجزیه و تحلیل داده ها ده عامل را به عنوان عوامل موثر بر تجربه مصرف کننده شناسایی کردند که عامل خدمت با ضریب تاثیر 0/38 و عامل اطلاع رسانی با ضریب تاثیر 0/06 به ترتیب بیشترین و کمترین تاثیر را بر تجربه مصرف کنندگان شعب بانک مسکن استان خوزستان داشته اند.

## کلمات کلیدی:

تجربه مصرف کننده، شعب بانک مسکن، خدمت، اطلاع رسانی

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/855554>

