

عنوان مقاله:

بررسی و اولویت بندی عوامل آمیخته بازاریابی پایدار 4 سی (با تاکید بر ارزش های مشتری پسند و هزینه مشتری) با استفاده از فرایند تحلیل شبکه ای (ANP) در بانک ملی

محل انتشار:

ششمین کنفرانس ملی تازه یافته ها در مدیریت و مهندسی صنایع با تاکید بر کارآفرینی در صنایع (سال: 1397)

تعداد صفحات اصل مقاله: 20

نویسندگان:

دلنیا عبداللهی - کارشناس ارشد مدیریت بازرگانی - دانشگاه پیام نور مرکز کرمانشاه - ایران

محسن اعظمی - استادیار گروه مدیریت دانشگاه پیام نور - ص پ ۱۹۳۹۵۳۳۹۱ تهران - ایران

فریدون احمدی - استادیار و عضو هیات علمی گروه مدیریت دانشگاه پیام نور مرکز سنندج - ایران

خلاصه مقاله:

هدف این پژوهش شناسایی و اولویت بندی آمیخته بازاریابی پایدار 4 سی (با تاکید بر ارزش های مشتری پسند و هزینه مشتری) با استفاده از فرایند تحلیل شبکه ای (ANP) در بانک ملی میباشد. روش پژوهش از لحاظ هدف کاربردی و براساس ماهیت، یک پژوهش توصیفی و از منظر فرایند اجرا یک پژوهش کمی میباشد. در مطالعه حاضر از رویکرد تحقیق در عملیات استفاده شده است و لذا جامعه مورد بررسی را خبرگان و کارشناسان ارشد حوزه مورد مطالعه بوده و نمونه آماری را تعداد 13 نفر خبره تشکیل میدهند. در این پژوهش برای جمع آوری داده های پژوهش از ابزار مصاحبه و پرسشنامه استفاده شده است. پرسشنامه خبره جهت اولویت بندی معیارها و زیرمعیارها مبتنی بر مقایسه زوجی میباشد. این پرسشنامه ها براساس طیف 9 درجه ساعتی تنظیم شده است. پرسشنامه های مبتنی بر مقایسه زوجی به دلیل ماهیت آن از روائی برخوردار هستند و پایائی پرسشنامه خبره نیز با محاسبه نرخ ناسازگاری بررسی میشود و میزان ناسازگاری مقایسات زوجی کمتر از 0/1 بود. در این مطالعه از تکنیک تحلیل شبکه ای (ANP) برای رتبه بندی زیر معیارهای ارزشهای مشتری پسند و زیر معیارهای آن به کار گرفته میشود. از نرم افزارهای اکسل و سوپردسیژن برای پردازش اطلاعات استفاده شده است. نتایج نشان میدهد در زیر معیار ارزش های مشتری پسند، تشخیص نیاز مشتری با وزن 0,37 و در زیر معیار هزینه مشتری، کاهش هزینه های خدمات به مشتریان با وزن 0/403 از اولویت بیشتری نسبت به سایر زیرمعیارها برخوردار بودند.

کلمات کلیدی:

آمیخته بازاریابی پایدار (4C)، فرایند تحلیل شبکه ای (ANP)، ارزشهای مشتری پسند، هزینه مشتری.

لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867648>

