

## عنوان مقاله:

رابطه حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتریان از کیفیت خدمات با نقش میانجی رضایت شغلی کارکنان

## 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: 11

## نویسندگان:

مهدی محمدی - استادیار دانشگاه پیام نور، اصفهان-ایران

مجید دادخواه تهرانی - دانشجوی کارشناسی ارشد، دانشگاه آزاد اسلامی، واحد اصفهان (خوراسگان)، اصفهان-ایران

## خلاصه مقاله:

پژوهش حاضر به بررسی رابطه بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت خدمات با نقش میانجی رضایت شغلی پرداخته است. روش پژوهش همبستگی است. جامعه مورد مطالعه، کارکنان شعب حوزه مرکزی بانک ملی شهر اصفهان به تعداد 240 نفر بودند که با استفاده از فرمول کوکران و به روش نمونه گیری تصادفی ساده، تعداد 148 نفر انتخاب گردید. برای جمع آوری داده ها از پرسشنامه های محقق ساخته حفظ و نگهداری کارکنان، رضایت شغلی مینه سوتا (1967)، رضایت مشتری از کیفیت خدمات پارسارومان و همکاران (1986) استفاده شد. نتایج پژوهش نشان داد بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت خدمات؛ بین حفظ و نگهداری و رضایت شغلی کارکنان؛ و بین رضایت شغلی و رضایت مشتری از کیفیت خدمات رابطه معنی دار وجود دارد. نتایج مدل معادلات ساختاری نیز نشان داد که رضایت شغلی رابطه بین حفظ و نگهداری کارکنان و رضایت مشتری از کیفیت خدمات را میانجیگری کرده است.

## کلمات کلیدی:

حفظ و نگهداری کارکنان، رضایت شغلی، رضایت مشتری از کیفیت خدمات

## لینک ثابت مقاله در پایگاه سیویلیکا:

<https://civilica.com/doc/867684>

